金融サービス仲介業者向けの総合的な監督指針

令和４年４月

金融庁監督局総務課

金融サービス仲介業者向けの総合的な監督指針

目次

Ⅰ　基本的考え方

Ⅰ－１　金融サービス仲介業者の検査・監督に関する基本的考え方

（１）情報通信技術の発展により、オンラインで円滑に金融サービスを提供することが可能となっている。金融サービス仲介業は、こうした金融を取り巻く環境が変化する中、利用者が様々な金融サービスの中から自身により適したものを選択しやすくすること等を実現する観点から、１つの登録で銀行業・金融商品取引業・保険業・貸金業全ての分野の金融サービスの仲介が可能であり、特定の金融機関への所属を求めずに複数の金融機関と連携・協働しやすい新たな業種として創設されたものである。

　こうした制度趣旨の下、金融サービス仲介業者には、複数業種かつ多数の金融機関が提供する多種多様な金融サービスをワンストップで提供し、顧客の多種多様なニーズに横断的に対応する金融サービスの仲介者としての重要な役割が求められている。

　金融サービス仲介業者の監督の目的は、こうした金融サービス仲介業を行う者の業務の健全かつ適切な運営を確保し、金融サービスの提供を受ける顧客の利便の向上及び保護を図り、もって国民経済の健全な発展に資することにある。

（２）金融庁としては、発足当初より、明確なルールに基づく透明かつ公正な行政を確立することを基本としている。このため、監督をはじめ検査・監視を含む各分野において、行政の効率性・実効性の向上を図り、更なるルールの明確化や行政手続面での整備等を行うこととしている。

（３）行政の透明性や公正性は、今後も行政運営の基本である。しかしながら、ルールを明確化しようとするばかり過度に詳細なチェックリスト等を策定し、問題の根本原因やこれが広がりをもって他の問題として生じる可能性を踏まえた実質的な検証等を行うことなく、網羅的な検証項目に基づいた事後的かつ一律の検証を機械的に反復・継続するに止まれば、かえって、金融サービス仲介業者において、経営全体や問題の根本原因を踏まえた真に重要な課題の把握、再発防止に向けた根本原因の解決、将来に向けた早め早めの対応、より良い実務に向けた創意工夫の発揮が進まない等の弊害を惹起しかねない。

　金融庁としては、各金融サービス仲介業者の規模・特性やコンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性等に応じて、金融サービス仲介業者の検査を行う担当課室、財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）及び証券取引等監視委員会等（以下「検査部局」という。）とも連携しながら、実態把握や対話等によるオン・オフ一体のモニタリングを継続的に行い、必要に応じて監督上の措置を発動すること等により、重大な問題の発生を事前に予防し、併せて、必要に応じて、対話等を通じ金融サービス仲介業者によるより良い実務に向けた様々な取組みを促していく。

（参考）「金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本方針）」（平成 30 年６月 29 日）

（４）金融サービス仲介業者の監督に携わる職員は、（１）から（３）の基本的考え方を踏まえつつ、業

務遂行に当たって、以下の事項を行動規範とし、監督行政の信認の確保に努めることとする。

① 国民からの負託と職務倫理の保持

自らの業務が国民から負託された職責に基づくものであって、その遂行に当たってはⅠ－１（１）における金融サービス仲介業者の監督の目的を最優先の課題として行う必要があることを意識するとともに、職務に係る倫理の保持に努め、金融行政に対する国民の信頼を確保することを目指す。

② 綱紀・品位、秘密の保持

金融行政の遂行に当たり、綱紀・品位及び秘密の保持を徹底し、穏健冷静な態度で臨む。

③ 大局的かつ中長期的な視点

金融サービスを利用する国民や企業の目線に立って、局所的・短期的な問題設定・解決のみに甘んじるのではなく、根本原因を把握し、大局的かつ中長期的な視点から、早め早めに問題解決に取り組む。

④ 公正性・公平性

法令等に基づく適正な手続に則り、各金融サービス仲介業者の状況を踏まえて、公正・公平に業務を遂行する。また、国内の金融サービス仲介業者と、日本において営業を行っている外国法人又はその子会社である金融サービス仲介業者との間で、法令等に基づく合理的な理由なく、異なる取扱いを行わない。

⑤ 金融サービス仲介業者の自主的努力の尊重

Ⅰ－１（１）における監督の目的を達成するためには、金融サービス仲介業者による自主的な取組みと創意工夫が不可欠であることを自覚し、私企業である金融サービス仲介業者の業務の運営についての自主的な努力を尊重するよう配慮する。

⑥ 自己研鑽

諸外国を含む金融に関する法令・諸規制や金融サービス仲介業者の動向等のほか、金融という経済インフラを取り巻く幅広い社会・経済事象について、基本的知見を養う。また、対話等を行う自らの業務遂行に当たっては、各金融サービス仲介業者固有の実情に係る深い知見はもとより、経営分析、ガバナンス、リスク管理等課題に応じた高い専門性に基づいた分析等が必要であり、これらの能力の習得に向けた自己研鑽に日々努める。

⑦ 適切かつ密接な組織内外の関係者との連携

実効性の高い監督を実現するためには、自らの所管に限らない広い視野が重要であり、庁内外の様々な主体と適切かつ密接に連携する。

Ｉ－２　金融サービス仲介業者向け監督指針の位置付け

Ｉ－２－１　本監督指針策定の趣旨

金融サービス仲介業者が顧客の多種多様なニーズにワンストップで横断的に対応するとの重要な役割を適切に果たしていく上では、金融サービス仲介業者が自ら主体的に創意工夫を発揮し、ベストプラクティスを目指して顧客本位の良質なサービスの提供を競い合い、より良い取組みを行うことにより国民からの信頼を得ることが望ましいことに加え、金融行政として、健全なイノベーションを促進するとともに顧客保護も図るという観点から、適切な制度設計と併せて、金融サービス仲介業者が顧客保護や適切なリスク管理などを意識したガバナンスを強化するよう適切に動機付けていくことが必要となる。

この点、金融サービス仲介業者においては、１つの登録で銀行業・金融商品取引業・保険業・貸金業全ての分野の金融サービスの仲介が可能であることから、その取り扱う金融サービスの分野に応じ、過不足なく必要な監督上の対応を的確に行うことが求められる。

このような趣旨に基づき、日常の監督事務を適切に遂行するため、既存の業態別監督指針の内容も踏まえ、金融サービス仲介業者の監督に必要と考えられる項目等を整理し、金融サービス仲介業者に対し、包括的かつ横断的に、監督の考え方や監督上の着眼点と留意点、具体的な監督手法等を整備することとした。

Ｉ－２－２　本監督指針の位置付け

（１）本監督指針は、金融サービス仲介業者の検査・監督を担う職員向けの手引書として、検査・監督に関する基本的考え方、事務処理上の留意点、監督上の評価項目等を体系的に整理したものである。

（２）金融庁は、検査・監督に関する方針として、本監督指針のほかに、分野別の「考え方と進め方」や各種原則（プリンシプル）、年度単位の方針、業界団体等への要請等の様々な文書を示しているが、検査・監督を行うに当たっては、各文書の趣旨・目的を踏まえた用い方をするとともに、金融サービス仲介業者に対し当該趣旨を丁寧に説明することとする。

（３）財務局は、本監督指針に基づき金融サービス仲介業者の検査・監督事務を実施するものとし、金融庁担当課室にあっても同様の扱いとする。

その際、本監督指針が、金融サービス仲介業者の自主的な努力を尊重しつつ、その業務の健全かつ適切な運営を確保することを目的とするものであり、金融サービス仲介業者の実態を十分に踏まえて様々なケース（例えば、個人で金融サービス仲介業務を行うケースや法人ではあるが規模が小さく内部監査機能を独立した部門等として組織することが難しいケース、取締役会や社外取締役を設置していないケース等）に対応できるように作成したものであって、本監督指針に記載されている監督上の評価項目の全てを各々の金融サービス仲介業者に一律に求めているものではないことに留意する必要がある。

本監督指針の運用に当たっては、各評価項目の字義通りの対応が行われていない場合であっても、公益又は利用者保護等の観点から問題のない限り、不適切とするものではないことに留意し、各金

融サービス仲介業者の個別の状況等を十分踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮する必要がある。一方、評価項目に係る機能が形式的に具備されていたとしても、公益又は利用者保護等の観点からは必ずしも十分とは言えない場合もあることに留意する必要がある。

Ｉ－３　本監督指針の構成

本監督指針は、多様な金融サービス仲介業者の監督に利用可能な包括的・横断的なもので、かつ、重複する記述を少なくするという意図で策定されている。

そのため、「Ⅰ　基本的考え方」、「Ⅱ　金融サービス仲介業者の検査・監督に係る事務処理上の留意点」は、基本的には金融サービス仲介業者に共通する留意事項等を念頭においた記述になっている。

また、それに続く「Ⅲ　監督上の評価項目と諸手続（共通編）」及び「Ⅳ　保証金・金融サービス仲介業者賠償責任保険契約」には、金融サービス仲介業者に共通する監督上の留意事項等並びに保証金及び金融サービス仲介業者賠償責任保険契約の手続等を記し、続く「Ⅴ」から「Ⅷ」までの部分では、各業務種別（預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務、貸金業貸付媒介業務）に特有の、追加的な留意事項等について記している。

したがって、これら金融サービス仲介業者を監督する者は、まずは「Ⅲ　監督上の評価項目と諸手続（共通編）」及び「Ⅳ　保証金・金融サービス仲介業者賠償責任保険契約」を参照するとともに、対象となる業者の業務の種別に応じ、その業者に特有の留意事項が記されている「Ⅴ」から「Ⅷ」までの部分を参照することとする。

Ⅱ　金融サービス仲介業者の検査・監督に係る事務処理上の留意点

Ⅱ－１　検査・監督事務に係る基本的考え方

前述（Ⅰ－１（１））のとおり、金融サービス仲介業者の監督の目的を達成するためには、金融サービス仲介業者の監督を行う担当課室及び財務局（以下「監督部局」という。）においても、金融サービス仲介業者に対し、個々の金融サービス仲介業者の規模や特性に応じた対応を継続的に行っていくことが必要である。

このため、金融サービス仲介業者の監督事務を行うに当たっては、まずは、各金融サービス仲介業者がどの様にしてビジネスモデルの構築や、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保、顧客保護、コンプライアンス・リスク管理態勢の構築等の課題に取り組もうとしているかの方針を理解し、その上で、当該方針がどの様なガバナンス体制で実施され、如何なる潜在的なリスクや課題を内包し、各金融サービス仲介業者がこれらのリスク等をどの様に認識し対応しようとしているか、的確に把握することが不可欠である。

経営全体を見据えた重要課題に対応し、国民経済の健全な発展及び顧客保護につなげていくには、各金融サービス仲介業者が、当局から指摘されることなく自らベストプラクティスに向けて改善するよう、金融サービス仲介業者自身で経営体制を変革していく必要がある。金融庁としては、実態把握や対話等を通じた継続的なモニタリングの過程で、より良い実務を追求する各金融サービス仲介業者の取組みを促していく。

その上で、上記の過程で、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護上の観点から重大な問題が認められる場合や金融サービス仲介業者の自主的な取組みでは業務改善が図られないことが認められる場合は、金融サービスの提供に関する法律（以下「金融サービス提供法」という。）第37条等に基づく業務改善命令等の行政処分の発動等を検討することとする。

さらに、金融サービス仲介業者の監督事務を行うに当たっては、以下の点にも十分に留意した上で実施することとする。

（１）金融サービス仲介業者との十分な意思疎通の確保

監督に当たっては、金融サービス仲介業者の経営に関する情報を的確に把握・分析し、適時適切に対応していくことが重要である。このため、監督部局においては、金融サービス仲介業者からの報告に加え、金融サービス仲介業者との健全かつ建設的な緊張関係の下で、必要に応じ、日頃から十分な意思疎通を図り、積極的に情報収集する必要がある。具体的には、経営陣や社外取締役、内部監査の担当者を含む金融サービス仲介業者の様々な役職員との定期・適時の面談や意見交換等を通じて、金融サービス仲介業者との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握するよう努める必要がある。

（２）金融サービス仲介業者の自主的な努力の尊重

監督部局は、私企業である金融サービス仲介業者の自己責任原則に則った経営判断を、法令等に基づき検証し、問題の改善を促していく立場にある。監督に当たっては、このような立場を十分に踏まえ、金融サービス仲介業者の業務運営に関する自主的な努力を尊重するよう配慮しなければならない。

（３）効率的・効果的な監督事務の確保

監督部局及び金融サービス仲介業者の限られた資源を有効に利用する観点から、監督事務は、金融サービス仲介業者の規模や特性を十分に踏まえ、効率的・効果的に行われる必要がある。したがって、金融サービス仲介業者に報告や資料提出等を求める場合には、監督事務上真に必要なものに限定するよう配意するとともに、現在行っている監督事務の必要性、方法等については常に点検を行い、必要に応じて改善を図るなど、効率性・有効性の向上を図るよう努めなければならない。

報告や資料提出等については、金融サービス仲介業者の事務負担軽減等の観点を踏まえ、年１回定期的に点検を行う。その際は、金融サービス仲介業者の意見を十分にヒアリングすることに留意する。

また、金融サービス仲介業者の監督において、金融サービス提供法上に規定されている自主規制機関である認定金融サービス仲介業協会は、金融サービス仲介業者に対して自らを律していくことにより顧客からの信頼を確保させる自主規制機能を担っており、監督上の連携を密接に行う必要がある。

（注）金融サービス仲介業者の小規模な営業所等に関して、金融サービス仲介業者に報告や資料提出等を求める場合には、取り扱うサービスや商品などに関する当該営業所等の特性を十分に踏まえ、業務の円滑な遂行に支障が生じないよう配意する。

（４）多様性を踏まえた監督事務の遂行

金融サービス仲介業者は、預金等媒介業務を行う者、保険媒介業務を行う者、有価証券等仲介業務を行う者、貸金業貸付媒介業務を行う者といった様々な種類の業者が含まれており、その規模や特性、金融サービス提供法等の法令等遵守態勢の状況等は様々である。そのため、金融サービス仲介業者について、本監督指針に記載している監督事務を行うに際しては、かかる金融サービス仲介業者の多様性を踏まえつつ、個々の金融サービス仲介業者の規模や特性等に即した手法を選択していく必要がある点に特に留意するものとする。

（５）検査部局との連携

検査部局との間では、モニタリングを通じて把握された情報をタイムリーに交換すること等によって情報を共有し、相互の問題意識を共有するなど、連携を図ることに留意する。

Ⅱ－１－１　検査・監督事務の進め方

金融サービス仲介業者の監督事務の基本は、実態把握や対話等を通じたモニタリング、監督上の措置、フィードバック、情報発信といった各手法を、各金融サービス仲介業者の状況や抱えている問題の性質・重大性等に応じ適切に組み合わせることを通じて、各金融サービス仲介業者に必要な改善を促していくことにある。

これに加えて、日常的なモニタリングを通じて、金融サービス仲介業者を巡るグローバルな経済・市場環境の変化を的確に把握するとともに、金融サービス仲介業者の規模や特性を十分に踏まえたモニタリングを行い、その結果を踏まえ、金融サービス仲介業者との対話の中で、リスク管理等に関するベストプラクティスの追求や、変化に柔軟に対応できる経営・ガバナンス態勢の整備等の課題の解決に向けた取組みを促していくことが求められる。

Ⅱ－１－２　一般的な監督事務

（１）オフサイト・モニタリング

監督部局は、顧客の利益の保護や金融サービス仲介業者の業務の健全かつ適切な運営の確保のため、以下に示すヒアリング等を通じ、オフサイト・モニタリングを実施し、金融サービス仲介業者の業務の実態把握に努めるものとする。

①　経営実態に関するヒアリング

事業報告書からの情報に加え、必要に応じ、詳細な報告を求めた上で、金融サービス仲介業の状況等について、深度あるヒアリングを行う。

②　法令等遵守等に関するヒアリング

監督部局は、検査の指摘事項に対する改善報告などの各種報告や金融サービス仲介業者に対する苦情等の状況等から、金融サービス仲介業者に対して、法令等遵守状況に関する深度あるヒアリングを行うものとする。また、必要に応じ、経営管理態勢、内部管理態勢、内部監査態勢のヒアリングを行うものとする。

③　トップヒアリング

必要に応じ、監督部局関係幹部が直接、経営陣に対し、経営管理態勢、内部管理態勢、内部監査態勢等に関するトップヒアリングを実施するものとする。

④　随時のヒアリング

金融サービス仲介業者の業況の変化や金融サービス仲介業者に対する顧客の姿勢の変化をはじめ、金融サービス仲介業者の業務の健全かつ適切な運営に影響を及ぼしかねない事象が生じるなど、監督上の必要が認められる場合には、随時ヒアリングを実施することとする。

⑤　オフサイト・モニタリングに当たっての留意点

オフサイト・モニタリングの実施により、金融サービス仲介業者が抱える経営実態や法令等遵守態勢等の問題点を早期に把握し、当該問題点を踏まえ、金融サービス仲介業者の自主的な改善を促すことも含め行政上必要な対応の検討につながるよう十分配意するものとする。また、問題点がどのような背景や土壌から発生し、どのようなリスクを有しているかなど、問題の本質を探究することにも留意するものとする。

なお、監督部局は、金融サービス仲介業者の規模・特性、健全なイノベーションを促進する観点等も踏まえ、その効率的・効果的な実施に努めるものとする。

（２）金融サービス提供法第 36 条に基づく立入検査

顧客保護のため詳細な検証が必要と判断された場合等、必要が認められる場合には法に基づく立入検査を行う。その際、経営上重要な問題は何で、その根本的な原因は何かを常に念頭に置き、経営陣と議論を行うことで、安易な結論ではなく金融サービス仲介業者の経営や金融行政上重要な課題について根幹に根差した議論を行うよう心掛ける。

なお、立入検査に係る基本的な手続は、別紙１「立入検査の基本的手続」を参照。また、検査結果通知書を交付し、又は提供した場合は、その交付日から原則として１週間以内に金融サービス仲介業者に対し、指摘事項についての事実確認を行うとともに、発生原因分析、改善・対応策等について、金融サービス提供法第 35 条に基づき、１か月以内に報告することを求める。

（３）対話

対話は、コンプライアンス等に係る重大な問題発生の有無や蓋然性、金融サービス仲介業者の経営状況の改善に向けた自主的な取組み状況等その時々における個別具体的状況、問題の性質、金融サービス仲介業者の規模や業務特性に応じて実施される。

対話を実施する際は、当局側の思い込み、仮説の押し付けを排し、可能な限り、金融サービス仲介業者が安心して自らの立場の主張をできるよう努めつつ、まずは、金融サービス仲介業者側の考え方や方針を十分に把握し、その上で事実の提示を伴いつつ行うことを徹底する。

さらに、対話に当たっては、それまで、当局が各業者と行ってきたやりとり等を十分に踏まえ、対話の継続性に配慮した運営に努める必要がある。

イ．当局による実態把握において、コンプライアンス等に係る重大な問題発生の蓋然性が高まったことが認められた場合においても、まずは、金融サービス仲介業者自らが課題・根本原因・改善策の妥当性について検証を行った上で、当局と金融サービス仲介業者との間で改善策の策定・実行について深度ある対話を行うこととする。ただし、既に上記問題が発生している等高度の緊急性が認められる場合においては、当局が考える要改善事項の明確な指摘を行った上で各金融サービス仲介業者の対応方針を確認する。

ロ．上記問題が発生する蓋然性が認められない金融サービス仲介業者については、自らの置かれた状況に応じ多様で主体的な創意工夫を発揮することで、ビジネスモデルやリスク管理の高度化の努力を続けることが重要である。そこで、当局としては、日頃のモニタリングを通じた特性把握を基に、各金融サービス仲介業者の置かれた経営環境や経営課題あるいは、各金融サービス仲介業者の戦略、方針について深い理解を持った上で、特定の答を前提とすることなく、金融サービス仲介業者自身に「気付き」を得てもらうことを目的に、金融サービス仲介業者との間で、ビジネスモデルやリスク管理、人材育成等について深度ある対話を行っていく（この過程でベストプラクティス等の他の参考事例を必要に応じて共有する）。

（４）無登録業者に係る対応

顧客からの苦情、捜査当局からの照会、金融サービス仲介業者・認定金融サービス仲介業協会等からの情報提供又は新聞広告等から、無登録で有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務を行っている者を把握した場合の対応については、Ⅱ－１－３（１）を参照する。

Ⅱ－１－３　監督部局間の連携

（１）金融庁と財務局における連携

金融庁と財務局との間では、金融サービス仲介業者を監督する上で必要と考えられる情報について、適切に情報交換等を行い、リスクの存在や問題意識の共有を図る必要がある。そのため、Ⅱ－１－５に掲げる内部委任事務に係る協議等以外の情報等についても、適宜適切な情報提供や積極的な意見交換を行う等、連携の強化に努めることとする。また、財務局間においても、他の財務局が監督する金融サービス仲介業者について、公表されていないリスクの存在や問題等を把握したときは、適宜監督する財務局や金融庁への情報提供を行い、連携の強化に努めることとする。

顧客からの苦情、捜査当局からの照会、金融サービス仲介業者・認定金融サービス仲介業協会等からの情報提供又は新聞広告等から、無登録で有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務を行っている者を把握した場合は、速やかに、金融商品取引業者若しくは登録金融機関又は貸金業者を監督する財務局や金融庁への情報提供を行い、連携の強化に努めることとする。

（２）管轄財務局長との連絡調整

①　金融庁長官又は財務局長（福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長を含む。以下同じ。）は、他の財務局長が管轄する区域における金融サービス仲介業者の営業所の設置、所在地の変更、名称の変更、業務の廃止に係る届出書を受理した場合は、その資料を当該営業所の所在地を管轄する財務局長に送付するものとする。

②　金融庁長官又は財務局長は、所管する金融サービス仲介業者の他の財務局長が管轄する区域に所在する営業所に対して、金融サービス提供法第 37 条又は第 38 条第１項の規定に基づく処分を

した場合は、速やかに当該営業所の所在地を管轄する財務局長にその処分内容を連絡するものとする。

Ⅱ－１－４　自主規制機関との連携

金融サービス仲介業者の監督に当たっては、法令上の規制と併せて自主規制機関の定める規則を重視する必要があることに留意する。また、自主規制機関との間では、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護を図る目的の範囲において、金融サービス仲介業者を監督する上で必要と考えられる情報についての情報交換を適切に行うとともに、積極的な意見交換等を通じたリスクの存在や問題意識の共有を図るよう努めることとする。

Ⅱ－１－５　内部委任

（１）金融庁長官への協議

財務局長は、金融サービス仲介業者の監督事務に係る財務局長への委任事項等の処理にあたり、次に掲げる事項については、あらかじめ金融庁長官に協議するものとする。

なお、協議の際は、財務局における検討の内容及び処理意見を付するものとする。

①　金融サービス提供法第 15 条の規定による登録の拒否

②　金融サービス提供法第 37 条、第 38 条第１項の規定による業務改善・停止命令、登録取消の行政処分

③　金融サービス提供法第 38 条第２項の規定による電子決済等代行業の廃止処分

④　金融サービス提供法第 38 条第３項の規定による役員の解任処分

（２）委任事項等の処理に係る報告等

財務局長は、金融サービス仲介業者の監督事務に係る財務局長への委任事項等の処理にあたり、次に掲げる事項については、当該事務処理後監督局長に報告等を行うものとする。

①　財務局長は、本庁監理金融サービス仲介業者につき金融サービス提供法第 14 条第１項又は第 16 条第１項の規定による登録を行った場合は、速やかに登録申請書（書面で受理した場合は正本）及び添付書類を監督局総務課金融サービス仲介業室へ送付すること。

②　財務局長は、財務局管内の金融サービス仲介業者から下記の届出書等を受理した場合は、その内容を翌月 20 日までに監督局総務課金融サービス仲介業室に報告すること。

イ．金融サービス提供法第 16 条第３項各号、金融サービス仲介業者等に関する内閣府令（以下「仲介業者等府令」という。）第 19 条に規定する届出書

ロ．仲介業者等府令第 26 条第３項に規定する保証金等内訳書

ハ．金融サービス提供法第 34 条第１項に規定する事業報告書

③　財務局長は、金融サービス仲介業者の監督に関し、下記に掲げる場合は、その内容を遅滞なく

監督局長に報告すること。

イ．金融サービス提供法第 35 条第１項及び第２項の規定により報告及び資料の提出を求めた場合

ロ．金融サービス提供法第 36 条第１項及び第２項による立入検査の結果を受領した場合

ハ．金融サービス提供法第 37 条による業務改善命令等を行った場合

ニ．金融サービス提供法第 38 条第１項から第３項までの規定による監督上の処分を行った場合

④　財務局長は、事故確認に関する事務（金融サービス提供法第 31 条及び同法第 77 条で準用する金融商品取引法（以下「準用金融商品取引法」という。）第 39 条第３項ただし書）について、半期ごとに取りまとめ、各半期末の翌月 15 日までに監督局総務課金融サービス仲介業室へ報告すること。

⑤　財務局長は、財務局監理金融サービス仲介業者の前事業年度（前年４月１日から当年３月末日まで）における登録免許税（登録免許税法第２条に規定する登録免許税）の納付状況を調査し、毎年４月末日までに監督局総務課金融サービス仲介業室へ報告すること。

（３）管轄財務局長の権限の一部の管轄財務事務所長への内部委任

金融サービス仲介業者の主たる営業所の所在地が財務事務所、小樽出張所又は北見出張所の管轄区域内に所在する場合においては、金融サービスの提供に関する法律施行令（以下「金融サービス提供法施行令」という。）第 46 条の規定により管轄財務局長（福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長を含む。以下同じ。）に委任した権限は、当該管轄財務局長の判断により当該財務事務所長又は出張所長に行わせることができるものとする。

なお、これらの事項に関する登録申請書及び届出書等は、管轄財務局長宛提出させるものとする。

Ⅱ－１－６　金融サービス仲介業者が提出する書類等における記載上の留意点

本監督指針の各様式における役員等の氏名の記載欄について、氏を改めた者においては、旧氏（住民基本台帳法施行令（昭和 42 年政令第 292 号）第 30 条の 13 に規定する旧氏をいう。以下同じ。）及び名を括弧書で併せて記載することができることに留意する。

なお、金融サービス提供法第 13 条第１項の登録申請書又は金融サービス提供法第 16 条第３項第１号の規定若しくは仲介業者等府令第 19 条第１項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、当該旧氏及び名のみを記載することができることに留意する。

Ⅱ－１－７　書面・対面による手続きについての留意点

金融サービス仲介業者等による当局への申請・届出等及び当局から金融サービス仲介業者等に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下

「デジタル手続法」という。）第６条第１項及び第７条第１項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができることとされている。

こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本監督指針の規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。

また、経済社会活動全般において、デジタライゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。

金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、金融サービス仲介業者等から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。

更に、民間事業者間における手続についても、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。

このような官民における取組みも踏まえ、本監督指針の書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、Ⅱ－１－８に掲げる原本送付を求める場合を除き、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本監督指針の規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。

Ⅱ－１－８　申請書等を提出するに当たっての留意点

Ⅱ－１－７を踏まえ、金融サービス仲介業者等による当局への申請・届出等については、原則として、以下（１）、（２）に掲げる方法により提出を求めることとする。

ただし、公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本、税・手数料等の納付を証する書類等）については、原本送付を求めることとする。

（１）金融庁電子申請・届出システム

金融サービス仲介業者等による当局への申請・届出等のうち、（２）に掲げる金融庁業務支援統合システム（以下「統合システム」という。）を利用して提出を求める手続を除いては、原則として、金融庁電子申請・届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。

ただし、金融庁がホームページにおいて掲載するe-Govを利用して申請書等の提出が可能な手続については、当面の間、金融庁電子申請・届出システムを利用した提出と並行して、e-Govを利用した提出についても可能とする。

（２）金融庁業務支援統合システム

事業報告書については、原則として、統合システムを利用して提出を求めることとする。

Ⅱ－２　相談・苦情等への対応

（１）基本的な対応

金融サービス仲介業者及び金融サービス仲介業務に関する相談・苦情等に対しては、金融庁にあっては金融サービス利用者相談室が、各財務局にあっては担当課室が、第一義的な受付窓口となるが、申出人に対しては、当局は個別取引に関してあっせん等を行う立場にないことを説明するとともに、必要に応じ、金融サービス提供法に基づき相談・苦情等への対応を行う機関として、指定ADR機関（金融サービス提供法第11条第９項に規定する指定紛争解決機関をいう。以下同じ。）、認定金融サービス仲介業協会を紹介するものとする。

なお、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が金融サービス仲介業者側への情報提供について承諾している場合には、原則として、監督部局において、当該金融サービス仲介業者への情報提供を行うこととする。

（２）情報の蓄積

各財務局においては、金融サービス仲介業者に関する相談・苦情等のうち、金融サービス仲介業者に対する監督上、参考になると考えられるものについては、その内容を記録するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに監督局総務課金融サービス仲介業室に報告するものとする。

（３）金融サービス利用者相談室との連携

監督部局においては、金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等の監督事務への適切な反映を図るため、以下の対応をとるものとする。

①　相談室から回付される相談・苦情等の分析

②　相談室との情報交換

Ⅱ－３　法令解釈等外部からの照会への対応

Ⅱ－３－１　法令照会

（１）照会を受ける内容の範囲

照会を受ける内容の範囲は、金融サービス提供法及びこれに関連する法令であって金融庁が所管する法令に関するものとする。なお、照会が権限外の法令等に係るものであった場合には、コメント等は厳に慎むものとする。

（２）照会に対する回答方法

① 本監督指針、審議会等の答申・報告等の既存資料により回答可能なものについては、適宜回答するものとする。

② 財務局が照会を受けた際、回答に当たって判断がつかないもの等については、「連絡箋」を作成し、金融庁担当課室と電子メール等により協議するものとする。

③ 金融庁担当課室長は、当庁が所管する法令に関し、当庁所管法令の直接の適用を受ける事業者又はこれらの事業者により構成される事業者団体（注）から受けた、次のイ及びロの項目で定める要件を満たす一般的な照会であって、書面又は電磁的方法による回答及び公表を行うことが法令適用の予測可能性向上等の観点から適切と認められるものについては、これに対する回答を書面又は電磁的方法により行い、その内容を公表することとする。

（注）事業者団体とは、当庁所管法令の直接の適用を受ける、業種等を同じくする事業者が、共通の利益を増進することを主たる目的として、相当数結合した団体又はその連合体（当該団体に連合会、中央会等の上部団体がある場合には、原則として、最も上部の団体に限る。）をいう。

イ．本手続の対象となる照会の範囲

本手続の対象となる照会は、以下の要件の全てを満たすものとする。

ａ．特定の事業者の個別の取引等に対する法令適用の有無を照会するものではない、一般的な法令解釈に係るものであること（法令適用事前確認手続制度の利用が可能でないこと。）。

ｂ．事実関係の認定を伴う照会でないこと。

ｃ．照会内容が、金融庁所管法令の直接の適用を受ける事業者（照会者が団体である場合はその団体の構成事業者）に共通する取引等に係る照会であって、多くの事業者からの照会が予想される事項であること。

ｄ．過去に公表された事務ガイドライン等を踏まえれば明らかになっているものでないこと。

ロ．照会書（当該照会書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下Ⅱ－３－３までにおいて同じ。）

本手続の利用を希望する照会者からは、以下の内容が記載された照会書の提出を受けるものとする。また、照会書のほかに、照会内容及び上記イに記載した事項を判断するために、記載

事項や資料の追加を要する場合には、照会者に対して照会書の補正及び追加資料の提出を求めることとする。

ａ．照会の対象となる法令の条項及び具体的な論点

ｂ．照会に関する照会者の見解及び根拠

ｃ．照会及び回答内容が公表されることに関する同意

ハ．照会窓口

照会書の受付窓口は、照会内容に係る法令を所管する金融庁担当課室又は照会者を所管する財務局担当課室とする。財務局担当課室が照会書を受領した場合には、速やかに金融庁担当課室に電子メール等により照会書を送付することとする。

ニ．回答

ａ．金融庁担当課室長は、照会者からの照会書が照会窓口に到達してから原則として２か月以内に、照会者に対して回答を行うよう努めることとし、２か月以内に回答できない場合には、照会者に対してその理由を説明するとともに、回答時期の目途を伝えることとする。

ｂ．回答書（当該回答書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下Ⅱ－３－３までにおいて同じ。）には、以下の内容を付記することとする。

「本回答は、照会対象法令を所管する立場から、照会書に記載された情報のみを前提に、照会対象法令に関し、現時点における一般的な見解を示すものであり、個別具体的な事例への適用を判断するものではなく、また、もとより捜査当局の判断や司法判断を拘束しうるものではない。」

ｃ．本手続による回答を行わない場合には、金融庁担当課室は、照会者に対し、その旨及び理由を説明することとする。

ホ．公表

上記ニの回答を行った場合には、金融庁は、速やかに照会及び回答内容を金融庁ホームページ上に掲載して、公表することとする。

④　上記③に該当するもの以外のもので照会頻度が高いもの等については、必要に応じ「応接簿」を作成した上で、関係部局に回覧し、金融庁担当課室又は財務局担当課室の企画担当係に保存するものとする。

⑤　照会者が照会事項に関し、金融庁からの書面又は電磁的方法による回答を希望する場合であって、Ⅱ－３－２（２）に照らし法令適用事前確認手続の利用が可能な場合には、照会者に対し、法令適用事前確認手続を利用するよう伝えることとする。

Ⅱ－３－２　法令適用事前確認手続（ノーアクションレター制度）

法令適用事前確認手続（以下「ノーアクションレター制度」という。）とは、民間企業等が実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、当該行為が特定の法令の規定の適用対象となるかどうかを、あらかじめ当該規定を所管する行政機関に確認し、その機関が回答を行うとともに、当該回答

を公表する制度であり、金融庁では、「法令適用事前確認手続に関する細則」を定めている。本項は、ノーアクションレター制度における事務手続を規定するものであり、制度の利用に当たっては必ず「金融庁における法令適用事前確認手続に関する細則」を参照するものとする。

（１）照会窓口

照会窓口は、金融庁監督局総務課とする。

なお、照会窓口たる金融庁監督局総務課は、下記（２）③の記載要領に示す要件を満たした照会書が到達した場合は速やかに受け付け、照会事案に係る法令を所管する担当課室に回付する。

財務局所管の金融サービス仲介業者は、財務局に照会する。財務局が照会を受けた場合には、金融庁監督局総務課に対し、照会書を原則として速やかに電子メール等により送付する。

（注）財務局においては、照会書を金融庁監督局総務課に送付する際、原則として審査意見を付するものとする。

（２）照会書受領後の流れ

照会書を回付された後は、担当課室において、回答を行う事案か否か、特に、以下①ないし③について確認し、当制度の利用ができない照会の場合には、照会者に対しその旨を連絡する。また、照会書の補正及び追加資料の提出等が必要な場合には、照会者に対し所要の対応を求めることができる。ただし、追加資料は必要最小限とし、照会者の過度な負担とならないよう努めることとする。

① 照会の対象

民間企業等が、新規の事業や取引を具体的に計画している場合において、当庁が本手続の対象としてホームページに掲げた所管の法律及びこれに基づく政府令（以下「対象法令（条項）」という。）に関し、以下のような照会を行うものか。

イ．その事業や取引を行うことが、無許可業務等にならないかどうか。

ロ．その事業や取引を行うことが、無届け業務等にならないかどうか。

ハ．その事業や取引を行うことによって、業務停止や免許取消等（不利益処分）を受けることがないかどうか。

ニ．その事業や取引を行うことに関し、直接に義務を課され又は権利を制限されることがないかどうか。

② 照会者の範囲

照会者は、実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、対象法令（条項）の適用に係る照会を行う者及び当該者から依頼を受けた弁護士等であって、下記③の記載要領を満たした照会書を提出し、かつ、照会内容及び回答内容が公表されることに同意しているか。

③　照会書の記載要領

照会書は、下記の要件を満たしているものか。

イ．将来自らが行おうとする行為に係る個別具体的な事実が記載されていること。

ロ．対象法令（条項）のうち、適用対象となるかどうかを確認したい法令の条項が特定されていること。

ハ．照会及び回答内容が公表されることに同意していることが記載されていること。

ニ．上記ロにおいて特定した法令の条項の適用に関する照会者の見解及びその根拠が明確に記述されていること。

④　回答

照会書を回付された課室の長は、照会者からの照会書が照会窓口に到達してから原則として30日以内に照会者に対する回答を行うものとする。ただし、次に掲げる場合には、各々の定める期間を回答期間とする。なお、いずれの場合においても、補正期間を含め、できるだけ早く回答するよう努めることとする。

イ．高度な金融技術等に係る照会で慎重な判断を要する場合　原則60日以内

ロ．担当部局の事務処理能力を超える多数の照会により業務に著しい支障が生じるおそれがある場合30日を超える合理的な期間内

ハ．他府省との共管法令に係る照会の場合　原則60日以内

照会書の記載について補正を求めた場合にあっては、当該補正に要した日数は、回答期間に算入しないものとする。また、30日以内に回答を行わない場合には、照会者に対して、その理由及び回答時期の見通しを通知することとする。

⑤　照会及び回答についての公開

金融庁は、照会及び回答の内容を、原則として回答を行ってから30日以内に全て金融庁ホームページに掲載して公開する。

ただし、照会者が、照会書に、回答から一定期間を超えて公開を希望する理由及び公開可能とする時期を付記している場合であって、その理由が合理的であると認められるときは、回答から一定期間を超えて公開することができる。この場合においては、必ずしも照会者の希望する時期まで公開を延期するものではなく、公開を延期する理由が消滅した場合には、公開する旨を照会者に通知した上で、公開することができる。また、照会及び回答内容のうち、行政機関の保有する情報の公開に関する法律第５条各号に規定する不開示情報が含まれている場合、これを除いて公表することができる。

Ⅱ－３－３　グレーゾーン解消制度

産業競争力強化法（以下「強化法」という。）第７条第１項は、新事業活動を実施しようとする者は、その実施しようとする新事業活動及びこれに関連する事業活動に関する規制について規定する法律及

び法律に基づく命令（告示を含む。以下、この項において「法令」という。）の規定の解釈並びに当該新事業活動及びこれに関連する事業活動に対する当該規定の適用の有無について、その確認を求めることができる制度（以下「グレーゾーン解消制度」という。）を規定している。本項は、グレーゾーン解消制度における事務手続を規定するものであり、制度の利用に当たっては、必ず経済産業省策定に係る「産業競争力強化法「企業実証特例制度」及び「グレーゾーン解消制度」の利用の手引き」（平成 26 年１月 20 日経済産業省）（以下、この項において「利用の手引き」という。）を参照するものとする。

（１）照会窓口

照会窓口は、金融庁総合政策局総合政策課とする。

なお、照会窓口たる金融庁総合政策局総合政策課は、下記（２）③の記載要領に示す要件を満たした照会書が到達した場合は速やかに受け付け、当該照会書に記載された確認の求めに係る法令が他の関係行政機関の長が所管するものであるときは、遅滞なく、当該関係行政機関の長に対し、その確認を求めるものとする。

財務局監理金融サービス仲介業者は、財務局に照会する。財務局が照会を受けた場合には、金融庁総合政策局総合政策課に対し、照会書を速やかに送付する。

（注）財務局においては、照会書を金融庁総合政策局総合政策課に送付する際、当該照会書に記載された確認の求めのうち当庁が所管する法令に関するものに限り、原則として審査意見を付するものとする。

（２）照会書受領後の流れ

照会書を受け付けた後は、金融庁総合政策局総合政策課において、当該照会書を当該照会書に記載された確認の求めに係る法令を所管する担当課室に速やかに回付するとともに、当該担当課室と協議しつつ、回答を行う事案か否か、特に、以下の①から③について確認し、当制度の利用ができない確認の求めの場合には、当該照会書を提出した者（以下、この項において「提出者」という。）に対しその旨を連絡する。また、照会書の補正及び追加資料の提出等が必要な場合には、提出者に対し所要の対応を求めることができる。

ただし、追加資料は必要最小限とし、提出者の過度な負担とならないよう努めるものとする。

なお、当庁の所管する法令に関して、強化法第７条第３項の関係行政機関の長として同項の規定による求めを受けた場合には、上記の連絡及び所要の対応の求めは、同項の当該主務大臣に対して行うものとする。

① 確認の求めの主体

以下のイ及びロを満たすか。

イ．提出者は、新事業活動を実施しようとする者であること。

（注）「新事業活動」とは、新商品の開発又は生産、新たな役務の開発又は提供、商品の新たな生

産又は販売の方式の導入、役務の新たな提供の方式の導入その他の新たな事業活動のうち、当該新たな事業活動を通じて、生産性（資源生産性（エネルギーの使用又は鉱物資源の使用（エネルギーとしての使用を除く。）が新たな事業活動を実施しようとする者の経済活動に貢献する程度をいう。）を含む。）の向上又は新たな需要の開拓が見込まれるものであって、公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがないものをいう（強化法第２条第３項、同法施行規則第２条）。

ロ. 提出者が、当庁所管の事業に係る新事業活動を実施しようとしている者であること。ただし、金融庁長官が、強化法第７条第３項の関係行政機関の長として同項の規定による求めを受けた場合については、この限りでない。

② 照会の対象

提出者が、その実施しようとする新事業活動及びこれに関連する事業活動に関する規制について規定する当庁が所管する法令の規定の解釈並びに当該規定の適用の有無について、その確認を求めるものであって、以下のような照会を行うものか。

イ．その事業や取引を行うことが、無許可営業等にならないか。

ロ．その事業や取引を行うことが、無届け営業等にならないか。

ハ．その事業や取引を行うことによって、業務停止や免許取消等（不利益処分）を受けることがないか。

ニ. その事業や取引を行うことに関し、直接に義務を課され又は権利を制限されることがないか。

③ 照会書の記載要領

強化法施行規則様式第五に従い、また利用の手引きを踏まえ、以下の事項が記載されているか。

イ．新事業活動及びこれに関連する事業活動の目標

ロ．新事業活動及びこれに関連する事業活動の内容

ハ．新事業活動及びこれに関連する事業活動の実施時期

ニ．解釈及び適用の有無の確認を求める法令の条項等

ホ．具体的な確認事項

（参考）利用の手引き

グレーゾーン解消制度

提出書類

５．具体的な確認事項

現在、規制の根拠となる法令がどのような規定となっており、そのうち、どの部分の解釈が明らかでないのか、新事業活動が規制の対象となるのか否かが判断できないポイントや、それによって新事業活動を行うことが難しい理由に加え、そのことに関する自己の見解を記載してください。

規制所管省庁から明確かつわかりやすい回答を得るため、例えば、「〇〇規制が支障となっているのではないか」という記載ではなく、「〇〇法に基づき〇〇が規制の対象となっているかど

うかが明らかでないため、〇〇法に基づく許可を受けなくても、新事業活動において、〇〇を行うことができるのか確認したい」といったように、確認したいポイントを、できる限り具体的に記載してください。

（３）回答

① 照会書を回付された課室は、金融庁総合政策局総合政策課において回答を行う事案と判断した場合においては、提出者からの照会書が照会窓口に到達してから原則として１か月以内に提出者に対し強化法施行規則様式第六による回答書を交付し、又は提供するものとする。

また、照会書を回付された課室は、当該照会書に記載された確認の求めに係る法令の規定の解釈及び適用の有無についての検討の状況に照らし、上記期間内に回答書を交付し、又は提供することができないことについてやむを得ない理由がある場合には、当該回答書を交付し、又は提供するまでの間１か月を超えない期間ごとに、その旨及びその理由を提出者に通知するものとする。

② 金融庁長官が、他の関係行政機関の長から強化法第７条第３項の規定による求めを受けた場合においては、照会書を回付された課室は、同条第１項の規定により同項の主務大臣が照会書の提出を受けた日から原則として１か月以内に当該求めに係る法令の規定の解釈及び適用の有無について強化法施行規則様式第六による回答書に記載又は記録し、金融庁総合政策局総合政策課を通じてこれを当該主務大臣に送付するものとする。

また、この場合において、当該求めに係る法令の規定の解釈及び適用の有無についての検討の状況に照らし、上記期間内に回答書を交付し、又は提供することができないことについてやむを得ない理由がある場合には、当該回答書を交付し、又は提供するまでの間１か月を超えない期間ごとに、その旨及びその理由を、金融庁総合政策局総合政策課を通じて当該主務大臣に通知するものとする。

③ 金融庁長官が、他の関係行政機関の長に対し強化法第７条第３項の規定により確認を求めた場合において、当該関係行政機関の長から強化法施行規則様式第六による回答書の送付を受けたときには、金融庁総合政策局総合政策課又は当該確認の求めと同一事案について照会書を回付された課室を通じて、提出者に当該回答書を交付し、又は提供するものとする。

また、当該関係行政機関の長から、原則として１か月以内に回答書を交付し、又は提供することができない旨及びその理由の通知を受けた場合には、これらを提出者に通知するものとする。

Ⅱ－４　行政指導等を行う際の留意点

Ⅱ－４－１　行政指導等を行う際の留意点等

金融サービス仲介業者に対して、行政指導等（行政指導等とは行政手続法第２条第６号にいう行政指導に加え、行政指導との区別が必ずしも明確ではない情報提供、相談、助言等の行為を含む。）を行うに当たっては、行政手続法等の法令等に沿って適正に行うものとする。特に行政指導等を行う際には、以下の点に留意する。

（１）一般原則（行政手続法第 32 条）

① 行政指導等の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されているか。
例えば、以下の点に留意する。

イ．行政指導等の内容及び運用の実態、担当者の対応等について、相手方の理解を得ているか。

ロ．相手方が行政指導等に協力できないとの意思を明確に表明しているにもかかわらず、行政指導等を継続していないか。

② 相手方が行政指導等に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしてはいないか。

イ．行政指導等に従わない事実を法律の根拠なく公表することも、公表することにより経済的な損失を与えるなど相手方に対する社会的制裁として機能するような状況の下では、「不利益な取扱い」に当たる場合があることに留意する。

ロ．行政指導等を行う段階においては処分権限を行使するか否かは明確でなくても、行政指導等を行った後の状況によっては処分権限行使の要件に該当し、当該権限を行使することがあり得る場合に、そのことを示して行政指導等をすること自体を否定するものではない。

（２）申請に関連する行政指導等（行政手続法第 33 条）

申請者が当該行政指導等に従う意思がない旨を表明したにもかかわらず当該行政指導等を継続すること等により当該申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

① 申請者が、明示的に行政指導等に従わない旨の意思表示をしていない場合であっても、行政指導等の経緯や周囲の客観情勢の変化等を勘案し、行政指導等の相手方に拒否の意思表示がないかどうかを判断する。

② 申請者が行政指導等に対応している場合でも、申請に対する判断・応答が留保されることについても任意に同意しているとは必ずしもいえないことに留意する。

③ 例えば、以下の点に留意する。

イ．申請者が行政指導等に従わざるを得ないようにさせ、申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

ロ．申請者が行政指導等に従わない旨の意思表明を明確には行っていない場合、行政指導等を行っていることを理由に申請に対する審査・応答を留保していないか。

ハ. 申請者が行政指導等に従わない意思を表明した場合には、行政指導等を中止し、申請に対し、速やかに適切な対応をしているか。

（３）許認可等の権限に関連する行政指導等（行政手続法第 34 条）

許認可等をする権限又は許認可等に基づく処分をする権限を行使することができない場合又は行使する意思がない場合にもかかわらず、当該権限を行使し得る旨を殊更に示すことにより相手方に当該行政指導等に従う事を余儀なくさせていないか。

例えば、以下の点に留意する。

① 許認可等の拒否処分をすることができないにもかかわらず、できる旨を示して一定の作為又は不作為を求めていないか。

② 行政指導等に従わなければすぐにでも権限を行使することを示唆したり、何らかの不利益な取扱いを行ったりすることを暗示するなど、相手方が行政指導等に従わざるを得ないように仕向けてはいないか。

（４）行政指導等の方式（行政手続法第 35 条）

① 行政指導等を行う際には、相手方に対し、行政指導等の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示しているか。

例えば、以下の点に留意する。

イ．相手方に対して求める作為又は不作為の内容を明確にしているか。

ロ．当該行政指導等をどの担当者の責任において行うものであるかを示しているか。

ハ．個別の法律に根拠を有する行政指導等を行う際には、その根拠条項を示しているか。

ニ．個別の法律に根拠を有さない行政指導等を行う際には、当該行政指導等の必要性について理解を得るため、その趣旨を伝えているか。

② 行政指導等について、相手方から、行政指導等の趣旨及び内容並びに責任者を記載した書面の交付を求められた時は、行政上特別の支障がない限り、原則としてこれを交付しているか（ただし、行政手続法第 35 条第４項各号に該当する場合を除く。）。

イ．書面の交付を求められた場合には、できるだけ速やかに交付することが必要である。

ロ．書面交付を拒みうる「行政上の特別の支障」がある場合とは、書面が作成者の意図と無関係に利用、解釈されること等により行政目的が達成できなくなる場合など、その行政指導等の趣旨及び内容並びに責任者を書面で示すことが行政運営上著しい支障を生じさせる場合をいう。

ハ．単に処理件数が大量であるだけの場合や単に迅速に行う必要がある場合であることをもって、「行政上特別の支障」がある場合に該当するとはいえないことに留意する。

Ⅱ－４－２　面談等を行う際の留意点

職員が、金融サービス仲介業者の役職員等と面談等（面談、電話、電子メール等によるやりとりをいう。以下同じ。）を行うに際しては、下記の事項に留意するものとする。

①　面談等に参加する職員は、常に綱紀及び品位を保持し、穏健冷静な態度で臨んでいるか。

②　面談等の目的、相手方の氏名・所属等を確認しているか。

③　面談等の方法、面談等を行う場所、時間帯、参加している職員及び相手方が、面談等の目的・内容からみてふさわしいものとなっているか。

④　面談等の内容・結果について双方の認識が一致するよう、必要に応じ確認しているか。特に、面談等の内容・結果が守秘義務の対象となる場合には、そのことが当事者双方にとって明確となっているか。

⑤　面談等の内容が上司の判断を仰ぐ必要のある場合において、状況に応じあらかじめ上司の判断を仰ぎ、又は事後に速やかに報告しているか。また、同様の事案について複数の相手方と個別に面談等を行う場合には、行政の対応の統一性・透明性に配慮しているか。

Ⅱ－４－３　連絡・相談手続

面談等を通じて行政指導等を行うに際し、行政手続法に照らし、行政指導等の適切性について判断に迷った場合等には、金融庁担当課室に連絡し、必要に応じその対応を協議することとする。

Ⅱ－５　行政処分等を行う際の留意点

Ⅱ－５－１　行政処分（不利益処分）に関する基本的な事務の流れについて

Ⅱ－５－１－１　行政処分

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法第２条第４号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①金融サービス提供法第 37 条に基づく業務改善命令、②金融サービス提供法第 38 条第１項に基づく業務停止命令、③金融サービス提供法第 38 条に基づく登録取消し等があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

（１）金融サービス提供法第 35 条第１項に基づく報告徴求

①　オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリング、事故等届出書など）を通じて、金融サービス仲介業者のリスク管理態勢、法令等遵守態勢、経営管理（ガバナンス）態勢等に問題があると認められる場合においては、金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。

②　報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき、追加報告を求めることとする。

（２）金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

①　上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、金融サービス仲介業者の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記（１）において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

②　必要があれば、金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

（３）金融サービス提供法第 37 条に基づく業務改善命令

上記（１）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、例えば、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が認められる場合又は金融サービス仲介業者の自主的な取組みでは業務改善が図られないと認められる場合などにおいては、金融サービス提供法第 37 条に基づき、業務改善計画の提出とその実行を命じることを検討する。

（４）金融サービス提供法第 38 条第１項に基づく業務停止命令

業務の改善に一定期間を要し、その間、当該業務改善に専念させる必要があると認められる場合においては、金融サービス提供法第 38 条第１項に基づき、改善期間を勘案した一定の期限を付して全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。

（５）金融サービス提供法第 38 条に基づく登録の取消し等

上記（１）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、重大な法令等の違反又は公益を害する行為が多数認められる等により、今後の業務の継続が不適当と認められる場合においては、金融サービス提供法第 38 条に基づく登録の取消し等を検討する。

なお、（３）から（５）の行政処分を検討する際には、以下の①から③までに掲げる要因を勘案するとともに、それ以外に考慮すべき要素がないかどうかを吟味することとする。

① 当該行為の重大性・悪質性

イ．公益侵害の程度

金融サービス仲介業者が、例えば、顧客の財務内容の適切な開示という観点から著しく不適切な商品を提供し、金融市場に対する信頼性を損なうなど公益を著しく侵害していないか。

ロ．利用者被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

ハ．行為自体の悪質性

例えば、利用者から多数の苦情を受けているのにもかかわらず、引き続き同様の商品を販売し続ける行為を行うなど、金融サービス仲介業者の行為が悪質であったか。

ニ．当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

ホ．故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

ヘ．組織性の有無

当該行為が現場の営業担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。さらに経営陣の関与があったのか。

ト．隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

チ．反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ．代表取締役や取締役会の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

ロ．内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

ハ．法令等遵守担当部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

ニ．業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

③　軽減事由

以上の他に、行政による対応に先行して、金融サービス仲介業者自身が自主的に利用者保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

（６）標準処理期間

上記（３）から（５）の行政処分をしようとする場合には、上記（１）の報告書を受理したときから、原則として概ね１か月（処分が財務局を経由して金融庁において行われる場合又は処分が財務局において行われるが金融庁との調整を要する場合又は処分が他省庁との共管法令に基づく場合は概ね２か月）以内を目途に行うものとする。

（注１）「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

①　複数回にわたって金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき報告を求める場合（直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。）には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

②　提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等（軽微なものは除く。）を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

（注２）弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

（注３）標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

（注４）複数の当事者にわたる事案の場合には、当該当事者から必要な報告書を全て受理したときから、標準処理期間を起算する。

Ⅱ－５－１－２　金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

金融サービス提供法第 37 条の規定に基づき業務改善命令を発出する場合には、当該命令に基づく金融サービス仲介業者の業務改善に向けた取組みをフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、当該金融サービス仲介業者の提出する業務改善計画の履行状況の報告を求めることとなっているが、以下の点に留意するものとする。

（１）金融サービス提供法第 37 条の規定に基づき業務改善命令を発出している金融サービス仲介業者に対して、当該業者の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到来により、当該金融サービス仲介業者の報告義務は解除される。

（２）金融サービス提供法第 37 条の規定に基づき業務改善命令を発出している金融サービス仲介業者に対して、当該業者の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合には、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、業務改善計画に沿って十分な改善措置が講じられたと認められるときには、当該計画の履行状況の報告義務を解除するものとする。その際、当該報告等により把握した改善への取組状況に基づき、解除の是非を判断するものとする。

Ⅱ－５－２　行政手続法等との関係等

（１）行政手続法との関係

行政手続法第 13 条第１項第１号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第２号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

いずれの場合においても、不利益処分をする場合には同法第 14 条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第８条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけではなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

（２）行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法第 82 条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

（３）行政事件訴訟法との関係

取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法第 46 条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

Ⅱ－５－３　意見交換制度

不利益処分が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続とは別に、金融サービス仲介業者からの求めに応じ、監督当局と金融サービス仲介業者との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告徴求に係るヒアリング等の過程において、自らに対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した金融サービス仲介業者から、監督当局の幹部（注１）と当該金融サービス仲介業者の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合（注２）であって、監督当局が当該金融サービス仲介業者に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分する必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通

知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

（注１）監督当局の幹部の例：金融庁・財務局の担当課室長

（注２）金融サービス仲介業者からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が当該不利益処分の原因となる事実についての金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告書等を受理したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

Ⅱ－５－４　関係当局・海外監督当局等への連絡

報告徴求命令、業務改善命令若しくは業務停止命令を発出する又は登録を取り消す等の不利益処分をしようとする場合には、必要に応じて、関係当局・海外監督当局等への連絡を行うものとする。

Ⅱ－５－５　不利益処分の公表に関する考え方

業務改善命令等の不利益処分については、他の金融サービス仲介業者における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、財務の健全性に関する不利益処分等、公表により対象金融サービス仲介業者の経営改善に支障が生ずるおそれのあるものを除き、処分の原因となった事実及び処分の内容等を公表することとする。

Ⅲ　監督上の評価項目と諸手続（共通編）

Ⅲ－１　経営管理

国民経済が健全な発展を実現していくためには、金融サービス仲介業者自らが法令等遵守態勢の整備等に努め、顧客保護に欠けることのないよう経営を行うことが重要である。日常の監督事務においては、金融サービス仲介業者の業務執行に対する経営陣の監督が有効に機能しているか、経営陣に対する監視統制が有効に機能しているかといった観点から、望ましいと考えられる金融サービス仲介業者の経営管理のあり方について検証していく必要がある。

なお、監督に当たっては、金融サービス仲介業者の自主性を尊重するとともに、金融サービス仲介業者に対しては専業規定がなく、業態や規模等が多岐にわたっていることに留意し、当該金融サービス仲介業者の業務運営の実態を踏まえて対応する必要がある。

（１）主な着眼点

金融サービス仲介業者の経営管理が有効に機能するためには、金融サービス仲介業者の全役職員が、金融サービス仲介業者が金融サービス提供の担い手として重大な社会的責任を有することを認識した上で、自らに与えられた役割を十分理解し、その業務運営に参画していくことが必要である。その中でも特に、経営陣（代表者、取締役会のほか代表者等で構成される経営に関する事項を決定する組織等をいう。以下同じ。）が率先して法令等遵守態勢、説明態勢、顧客等に関する情報管理態勢の整備等に努めるなど、顧客の保護に問題が生じることのないよう経営を行うことが重要である。

金融サービス仲介業者の監督に当たっては、経営陣が健全な業務運営の実現に配慮し、指揮・監督機能を適切に発揮して、与えられた責務を全うしているか、法令等遵守を重視する企業風土を醸成する責任を果たしているかといった観点等に留意するものとする。

また、上場会社は、平成 26 年の会社法改正及び金融商品取引所の規程において、社外取締役の確保について規定されているほか、同規程においては、コーポレートガバナンス・コードを尊重してコーポレート・ガバナンスの充実に取り組むよう努めることとされており、非上場会社に比べ、より高い水準の経営管理（ガバナンス）が要求されている。

こうしたことから、上場会社である金融サービス仲介業者の経営管理態勢のモニタリングにおいては、コーポレートガバナンス・コードの各原則において求められている水準の経営管理態勢を構築するに当たり、コーポレートガバナンス・コードに則って、適切に取組みを進めているかに留意し、その機能が適切に発揮されているかどうかを検証することとする。

なお、親会社が上場会社である金融サービス仲介業者については、その経営管理の検証に必要な範囲内で、コーポレートガバナンス・コードへの取組状況を含め親会社の経営管理態勢を確認するものとする。

（注）コーポレートガバナンス・コードは、いわゆる「プリンシプルベース・アプローチ」（原則主義）、及び「コンプライ・オア・エクスプレイン」（原則を実施するか、実施しない場合には、その理由を説明するか）の手法を採用していることに留意することとする。なお、各上場市場

においてコーポレートガバナンス・コードの各原則の適用範囲が定められていることに留意することとする。

上記を踏まえ、金融サービス仲介業者の経営にとって重大な役割を果たすべき経営陣が、その機能を適切に発揮し、与えられた責務を全うしているかどうかを、例えば以下の点に留意して検証することとする。

① 経営陣

イ．経営陣は、業務推進や利益拡大といった業績面に係る事柄のみならず、法令等遵守や適切な業務運営を確保するため、内部管理部門及び内部監査部門の機能強化（役職員に対する十分な権限や地位の付与、独立性の担保、十分な人材の質及び量の両面からの確保を含む）など、内部管理態勢の確立・整備に係る事柄を経営の最重要課題の一つとして位置付け、その実践のための具体的方針の策定及び徹底に、誠実にかつ率先垂範して取り組んでいるか。

（注）本監督指針でいう「内部管理部門」とは、法令及び社内規則等を遵守した業務運営を確保するための内部事務管理部署、法務部署、リスク管理部署等をいう。

ロ．経営陣は、内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分発揮できる機能を構築（内部監査部門の独立性の確保を含む。）し、定期的にその機能状況を確認しているか。また、被監査部門等におけるリスク管理の状況等を踏まえた上で、監査方針、重点項目等の内部監査計画の基本事項を承認しているか。さらに、内部監査の結果等については適切な措置を講じているか。

ハ．経営陣は、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、金融サービス仲介業者に対する公共の信頼を維持し、金融サービス仲介業者の業務の健全性及び適切性の確保のため不可欠であることを十分認識し、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成 19 年６月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ。以下「政府指針」という。）の内容を踏まえて取締役会で決定された基本方針を社内外に宣言しているか。

② 内部管理部門

内部管理において、業務運営全般に関し、法令及び社内規則等に則った適正な業務を遂行するための適切なモニタリング・検証が行われているか。また、重大な問題等を確認した場合、経営陣に対し適切に報告が行われているか。

③ 内部監査部門

内部監査は、金融サービス仲介業者の経営目標の実現に寄与することを目的として、被監査部門から独立した立場で、業務執行状況や内部管理・内部統制の適切性、有効性、合理性等を検証・評価し、これに基づいて経営陣に対して助言・勧告等を行うものであり、金融サービス仲介業者の自律的な企業運営を確保していく上で、最も重要な企業活動の一つである。このような重要性に鑑み、金融サービス仲介業者の内部監査が有効に機能しているかどうかを、例えば以下の点に留意して検証することとする。

イ．内部監査部門は、被監査部門に対して十分な牽制機能が働くよう被監査部門から独立し、かつ実効性ある内部監査が実施できる体制となっているか。

ロ．内部監査部門は、金融サービス仲介業者の全ての業務を監査対象として、被監査部門におけるリスクの管理状況及びリスクの種類等を把握した上で、内部監査計画を立案しているか。

ハ．内部監査部門は、内部監査計画に基づき、被監査部門に対して効率的かつ実効性ある内部監査を実施しているか。

ニ．内部監査部門は、内部監査において把握・指摘した重要な事項を遅滞なく経営陣に報告しているか。

ホ．内部監査部門は、内部監査における指摘事項に関する被監査部門の改善状況を適切に管理し、その後の内部監査計画に反映しているか。

なお、他に金融サービス仲介業の業務に従事する者がいない個人の金融サービス仲介業者、又は金融サービス仲介業の業務に従事する者が１名ないし少人数でかつ当該者が常務に従事する唯一の役員として代表者となっている法人形態の金融サービス仲介業者においては、内部監査に代わる措置を利用する場合には、以下のような態勢を整備しているか。

イ．外部監査を利用する場合は、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。

ロ．自己の行う金融サービス仲介業に関する業務の検証を行う場合には、以下の点を踏まえ、業務の適切性を確保するために十分な態勢を整備しているか。

ａ．自己検証を実施するために十分な時間が確保されているか。

ｂ．自己検証を実施するに際し、自社の社内規則等を参考に自己検証項目を設定しているか。

ｃ．自己検証を実施する頻度が少なくとも月１回以上となっているか。

ｄ．実施した自己検証を記録し、少なくとも３年間保存することとされているか。

④　外部監査を利用する場合の留意事項

金融サービス仲介業者においては、原則として内部監査部門の態勢整備を行うことが必要であるが、金融サービス仲介業者の規模等を踏まえ、外部監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用しても差し支えない。企業収益の獲得及びリスク管理、あるいは内部管理態勢の実効性を確保するためには、これら外部監査は、金融サービス仲介業者自らの内部監査と同様に、その有効な活用が確保されることが望ましいともいえる。

以上のことから、例えば以下の点に留意して検証することとする。

イ．外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。

ロ．外部監査において把握・指摘された重要な事項は、遅滞なく取締役会又は監査役会に報告されているか。

ハ. 被監査部門は、外部監査における指摘事項を一定期間内に改善しているか。また内部監査部門は、その改善状況を適切に把握・検証しているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等（仲介業者等府令第 19 条第３項第２号に定義する「事故等」をいう。以下同じ）届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の経営管理の有効性等に関する課題に関しては、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２　業務の適切性

Ⅲ－２－１　法令等遵守

Ⅲ－２－１－１　法令等遵守態勢

（１）法令等遵守態勢の整備

我が国金融・経済の発展のためには、金融商品・サービスが適切な方法で提供される必要があり、金融サービス仲介業者に対する利用者の信頼は、そのための最も重要な要素の一つである。金融サービス仲介業者は、法令や業務上の諸規則を厳格に遵守し、健全かつ適切な業務運営に努めることが強く求められている。

金融サービス仲介業者の法令等遵守態勢の整備については、その業容に応じて、例えば以下のような点に留意して検証することとする。

① 法令等遵守が経営の最重要課題の一つとして位置付けられ、その実践に係る基本的な方針、さらに具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）や行動規範（倫理規程、コンプライアンス・マニュアル）等が策定されているか。また、これらの方針等は役職員に対してその存在及び内容について周知徹底が図られ、十分に理解されるとともに日常の業務運営において実践されているか。

② 実践計画や行動規範は、定期的又は必要に応じ随時に、評価及びフォローアップが行われているか。また、内容の見直しが行われているか。

③ 法令等遵守関連の情報が、営業を行う部門（主として収益をあげるための業務を行う全ての部門をいう。以下「営業部門」という。）、法令等遵守担当部署／担当者、経営陣の間で、的確に連絡・報告される体制となっているか。

④ 法令等遵守に関する研修・教育体制が確立・充実され、役職員の法令等遵守意識の醸成・向上に努めているか。また、研修の評価及びフォローアップが適宜行われ、内容の見直しを行うなど、実効性の確保に努めているか。

⑤ 金融サービス仲介業者の内部管理態勢を強化し、適正な業務の遂行に資するため、金融サービス仲介業者における法令諸規則等の遵守状況を管理する業務を担う者の機能が十分に発揮される態勢となっているか。例えば、内部管理部門の独立性を確保するとともに、営業部門に対する牽制機能を十分発揮するための権限を付与する等しているか。また、内部管理責任者等の機能の発揮状況について、内部監査部門により、その評価及びフォローアップが行われているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の法令等遵守態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保

護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－１－２　事故等に対する監督上の対応

役職員等の事故等に対する監督上の対応については、以下のとおり厳正に取り扱うこととする。

（１）主な着眼点

①　事故等の発覚の第一報

金融サービス仲介業者において事故等が発覚し、第一報があった場合は、以下の点を確認するものとする。なお、金融サービス仲介業者から第一報がなく届出書の提出があった場合にも、同様の取扱いとする。

イ．法令等遵守規程等に則り内部管理部門、内部監査部門へ迅速な報告及び取締役会等への報告を行っているか。

ロ．刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関等へ通報しているか。

ハ．当該事故等の発生部署とは独立した部署において当該事故等の調査・解明を実施しているか。

②　業務の適切性の検証

事故等と金融サービス仲介業者の業務の適切性の関係については、以下の着眼点に基づき検証を行うこととする。

イ．当該事故等への役員の関与はないか、組織的な関与はないか。

ロ．当該事故等の内容が金融サービス仲介業者の経営等にどのような影響を与えるか、顧客にどのような影響を与えるか。

ハ．内部牽制機能が適切に発揮されているか。

ニ．再発防止のための改善策の策定や自浄機能が十分か、責任の所在が明確化されているか。例えば、事故等の発生の原因を分析の上、経営陣の積極的な関与の下で再発防止策を策定し、営業部門等にこれらの措置を周知しているか。

ホ．当該事故等の発覚後の対応が適切か。

ヘ．当該事故等による損失の全部又は一部を補填するために財産上の利益の提供を行う場合に、提供する財産上の利益及びその算定根拠の記録簿を整備しているか。また、その実行状況を、営業部門から独立した内部管理部門等においてチェックする体制が整備されているか。

（２）監督手法・対応

金融サービス仲介業者からの報告や届出書の提出等により事故等があったことを把握した場合には、事実関係、発生原因分析、改善・対応策等についてヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－１－３　組織犯罪等への対応

（１）主な着眼点

金融機関が、組織的犯罪、資金洗浄（マネー・ローンダリング）、テロ資金供与に利用され、犯罪収益等の拡大に貢献すること等を防ぐには、金融機関自身が全社的に高度で強固な法令等遵守態勢を構築する必要がある。特に、犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下「犯収法」という。）に基づく取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置（犯収法第 11 条に基づく取引時確認等の措置をいう。以下「取引時確認等の措置」という。）に関する内部管理態勢を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融・資本市場に対する信頼を確保するためにも重要な意義を有している。

金融機関が顧客との間で行う取引を媒介することで顧客接点となる金融サービス仲介業者についても、金融機関及び金融サービスが、組織的犯罪、資金洗浄（マネー・ローンダリング）、テロ資金供与に利用されることを防止する上で重要な役割を担い得る立場にある。

このような金融サービス仲介業者の立場や、金融サービス仲介業者の業務の健全かつ適切な運営を確保し、もって国民経済の健全な発展に資するとの法目的にも鑑み、金融サービス仲介業者における組織犯罪等への対応のための態勢整備の検証に当たっては、金融サービス仲介業者の業務の規模・特性も考慮しつつ、金融サービス仲介業者において、組織犯罪等の遂行を容易にする行為や組織犯罪等を助長又は組織犯罪等に加担する行為のほか、金融機関による取引時確認等の措置の履行を阻害する行為（金融機関との間で取り決めた義務の不履行を含む。）が行われることがないよう、業務の健全かつ適切な運営を確保する態勢を整備しているかといった点に留意する。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の組織犯罪等への対応に係る態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における

自主的な業務改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－１－４　反社会的勢力による被害の防止

（１）意義

　反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む金融サービス仲介業者においては、金融サービス仲介業者自身や役職員のみならず、顧客等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を金融取引から排除していくことが求められる。

　もとより金融サービス仲介業者として業務の適切性及び健全性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、金融サービス仲介業者においては、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成 19 年６月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

　特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事例も見られる。こうしたケースに適切に対処するには経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

　なお、役職員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組みを遅らせることは、かえって金融サービス仲介業者や役職員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成 19 年６月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）

① 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

○ 組織としての対応

○ 外部専門機関との連携

○ 取引を含めた一切の関係遮断

○ 有事における民事と刑事の法的対応

○ 裏取引や資金提供の禁止

② 反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会

的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である（平成 23 年 12 月 22 日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照）。

（２）主な着眼点

反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備の検証については、個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。その際、金融サービス仲介業者と顧客が金融サービス契約（顧客が金融サービス仲介行為（金融サービス提供法第 11 条第２項各号に掲げる媒介、同条第３項に規定する媒介、同条第４項各号に掲げる行為及び同条第５項に規定する媒介をいう。）により締結する契約（金融サービス仲介業者と締結するものを除く。）をいう。以下同じ。）を締結しようとする金融機関との間の反社会的勢力との関係遮断に関する役割分担を適切に踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。

①　組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく取締役等の経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、金融サービス仲介業者単体のみならず、グループ一体となって、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。

②　反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築

反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

イ．反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、自主規制機関等から提供された情報を適切に活用しているか。さらに、反社会的勢力に関する情報を取引先の審査や当該金融サービス仲介業者における株主の属性判断等を行う際に、活用する体制となっているか。

ロ．反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との平素からの緊密な連携体制の構築を行うなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっているか。特に、

平素より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。

ハ. 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に経営陣に対し報告する体制となっているか。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。

③　適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。

④　適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

⑤　反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

イ. 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。

ロ. 平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。

ハ. 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、関係の遮断を図るなど、反社会的勢力への利益供与にならないよう配意しているか。

ニ. いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には、資金提供や不適切・異例な取引を行わない態勢を整備しているか。

⑥　反社会的勢力による不当要求への対処

イ. 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。

ロ. 反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。

特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うことと

していいるか。

ハ. 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこととしているか。

ニ. 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

⑦ 株主情報の管理

定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。

（３）監督手法・対応

検査結果や日常の監督事務等を通じて把握された金融サービス仲介業者の反社会的勢力との関係を遮断するための態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。その際、反社会的勢力への資金提供や反社会的勢力との不適切な取引関係を認識しているにも関わらず関係解消に向けた適切な対応が図られないなど内部管理態勢が極めて脆弱であり、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく厳正な処分について、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－２　顧客等に関する情報管理態勢

顧客に関する情報は、金融取引の基礎をなすものであり、その適切な管理が確保されることが極めて重要である。

そのうち特に、個人である顧客に関する情報については、仲介業者等府令、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）及び同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）（以下、合わせて「保護法ガイドライン」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「金融分野ガイドライン」という。）並びに金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下「実務指針」という。）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。

また、金融サービス仲介業者は、法人関係情報（仲介業者等府令第 118 条第３号に掲げる法人関係情報をいう。以下同じ。）を入手し得る立場であることから、その厳格な管理とインサイダー取引等の不公

正な取引の防止が求められる。

以上のように、金融サービス仲介業者は、顧客に関する情報及び法人関係情報（以下「顧客等に関する情報」という。）を適切に管理し得る態勢を確立することが重要であり、例えば以下の点に留意して検証することとする。

（１）顧客等に関する情報管理態勢に係る留意事項

① 経営陣は、顧客等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切な牽制の確保を含む。）、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。

② 顧客等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底を図っているか。特に、当該情報の他者への伝達については、上記の法令、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン、実務指針の規定等に従い手続が行われるよう十分な検討を行った上で取扱基準を定めているか。

③ 顧客等に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による顧客等に関する情報の持ち出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化などの対策を含め、顧客等に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる体制となっているか。

また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・牽制の強化を図る等、顧客等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。

④ 顧客等に関する情報の取扱いを委託（注）する場合に講じるべき措置については、Ⅲ－２－１０（１）を参照のこと。

（注）「委託」とは、契約の形態や種類を問わず、金融サービス仲介業者が他の者に顧客等に関する情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含む。また、形式上、委託契約が結ばれていなくともその実態において委託と同視し得る場合や当該委託された業務等が海外で行われる場合も含む。

⑤ 顧客等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった顧客等への説明、当局への報告及び公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。

また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。さらには、他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

⑥ 金融サービス仲介業者が複数の金融機関から金融サービス仲介業務を受託している場合は、一の金融機関のための金融サービス仲介業務で得た顧客情報が顧客の同意なくその他の金融機関のための金融サービス仲介業務に流用されることのないよう、顧客情報を適正に管理するための方法や態勢（例えば、組織・担当者の分離、設備上・システム上の情報障壁の設置、情報の遮断

に関する社内規則の制定及び研修等社員教育の徹底等の顧客情報管理態勢）の整備が行われているか。

また、上記の流用に係る顧客の同意を得る場合においては、下記（２）④に準じて適切な同意の取得が図られているか。

⑦　金融サービス仲介業者が、金融サービス仲介業務において取り扱う顧客に関する非公開情報等（仲介業者等府令第 20 条第２項第１号イに規定する非公開金融情報、同号ロに規定する非公開保険情報、第 111 条第１項第 24 号に規定する非公開融資等情報を含む。）を他の種別の金融サービス仲介業や兼業業務に利用する場合、及び兼業業務において取り扱う顧客に関する非公開情報等を金融サービス仲介業務に利用する場合において、法令及び認定金融サービス仲介業協会の自主規制規則等に基づき当該利用に係る顧客の同意を得る場合においては、下記（２）④に準じて適切な同意の取得が図られているか。

⑧　独立した内部監査部門等において、定期的又は随時に、顧客等に関する情報管理に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。

また、顧客等に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

（２）個人情報管理に係る留意事項

①　個人である顧客に関する情報については、仲介業者等府令第 36 条の規定に基づきその安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

（安全管理について必要かつ適切な措置）

イ．金融分野ガイドライン第８条の規定に基づく措置

ロ．実務指針Ⅰ及び別添２の規定に基づく措置

（従業者の監督について必要かつ適切な措置）

ハ．金融分野ガイドライン第９条の規定に基づく措置

ニ．実務指針Ⅱの規定に基づく措置

（委託先の監督について必要かつ適切な措置）

ホ．金融分野ガイドライン第 10 条の規定に基づく措置

ヘ．実務指針Ⅲの規定に基づく措置

②　個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報（注）を、仲介業者等府令第 38 条の規定に基づき金融分野ガイドライン第５条第１項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

（注）その他特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。

⒜ 労働組合への加盟に関する情報

⒝ 民族に関する情報

⒞ 性生活に関する情報

⒟ 個人情報の保護に関する法律施行令第２条第４号に定める事項に関する情報

⒠ 個人情報の保護に関する法律施行令第２条第５号に定める事項に関する情報

⒡ 犯罪により害を被った事実に関する情報

⒢ 社会的身分に関する情報

③　クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いため、金融サービス仲介業者は、上記①・②に加え、特に以下の措置を講じているか。

イ．クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。

ロ．業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピュータ画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。

ハ．クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に点検・立入検査を行っているか。

④　個人データの第三者提供に関して、金融分野ガイドライン第 12 条等を遵守するための措置が講じられているか。特に、その業務の性質や方法に応じて、以下の点にも留意しつつ、個人である顧客から適切な同意の取得が図られているか。

イ．金融分野ガイドライン第３条を踏まえ、個人である顧客から PC・スマートフォン等の非対面による方法で第三者提供の同意を取得する場合、同意文言や文字の大きさ、画面仕様その他同意の取得方法を工夫することにより、第三者提供先、当該提供先に提供される情報の内容及び当該提供先における利用目的について、個人である顧客が明確に認識できるような仕様としているか。

ロ．過去に個人である顧客から第三者提供の同意を取得している場合であっても、第三者提供先や情報の内容が異なる場合、又はあらかじめ特定された第三者提供先における利用目的の達成に必要な範囲を超えた提供となる場合には、改めて個人である顧客の同意を取得しているか。

ハ．第三者提供先が複数に及ぶ場合や、第三者提供先により情報の利用目的が異なる場合、個人である顧客において個人データの提供先が複数に及ぶことや各提供先における利用目的が認識できるよう、同意の対象となる第三者提供先の範囲や同意の取得方法、時機等を適切に検討しているか。

ニ．第三者提供の同意の取得に当たって、優越的地位の濫用や個人である顧客との利益相反等の弊害が生じるおそれがないよう留意しているか。例えば、個人である顧客が、第三者提供先や第三者提供先における利用目的、提供される情報の内容について、過剰な範囲の同意を強いられる等していないか。

（３）法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止に係る留意事項

① 役職員及びその関係者による、有価証券の売買その他の取引等に係る社内規則を整備し、必要に応じて見直しを行う等、適切な内部管理態勢を構築しているか。

② 役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取組みを行っているか。

③ 法人関係情報を入手し得る立場にある、金融サービス仲介業者の役職員及びその関係者による有価証券の売買その他の取引等の実態把握を行い、必要に応じてその方法の見直しを行う等、適切な措置を講じているか。

（４）信用情報の目的外使用等の防止

金融サービス仲介業者又はその役職員は、仲介業者等府令第 37 条の規定により、信用情報に関する機関（資金需要者の借入金返済能力に関する情報の収集及び金融サービス仲介業者に対する当該情報の提供を行うものをいう。）から提供を受けた情報であって個人である資金需要者の借入金返済能力に関するものを、資金需要者の返済能力等調査以外の目的で利用しないことを確保するための措置を講じる必要がある。

当該信用情報の提供を受ける金融サービス仲介業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

① 法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令及び認定金融サービス仲介業協会の自主規制規則等を踏まえ、信用情報の目的外使用等を防止するための社内体制や方法等を具体的に定めているか。

② 法令等を踏まえた信用情報の目的外使用等の防止に係る態勢の構築

イ．経営陣は、信用情報の目的外使用等が重大な法令違反行為であることを認識し、自ら率先して信用情報の目的外使用等の防止に係る態勢の構築に取り組んでいるか。

ロ．役職員が社内規則等に基づき、信用情報の適正な使用等が行われるよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ハ．社内規則等に則り、信用情報の目的外使用等を防止する態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば、以下の点に留意する。

ａ．信用情報に関する機関への信用情報の提供依頼に係るアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）を図り、使用目的を返済能力等調査に限定して提供依頼を行う態勢が整備されているか。

ｂ．信用情報に関する機関から提供を受けた信用情報を使用する役職員が特定され、返済能力等調査に限定して使用する態勢が整備されているか。

（注）例えば、途上与信を行うために取得した信用情報を勧誘に二次利用した場合や信用情報を内部データベースに取り込み当該内部データベースを勧誘に利用した場合等（債権の保全を目的とした利用を含む。）であっても、返済能力の調査以外の目的による使用に該当することに留意する必要がある。

ｃ．信用情報の提供依頼及び使用等に関して、貸付けの契約の申込状況、信用情報の提供依頼の目的、資金需要者等からの同意及び使用状況等について事後的に確認できる態勢が整備されているか。

ｄ．役職員の異動、退職又は営業所等の統廃合等の際など、関係者による信用情報の漏えい等の防止などの対策が講じられているか。

ｅ．信用情報の提供依頼及び使用等に関して、特定役職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する役職員への管理・牽制の強化を図る等、信用情報の目的外使用等を防止するための適切な措置を図っているか。

③　内部管理部門等による実効性確保のための措置

信用情報の使用等に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、信用情報の適正な使用等の実効性が確保されているか。

（５）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の顧客等に関する情報管理態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－３　顧客の誤認防止等

（１）意義

顧客に対する利便性の向上や事務の合理化の観点から、金融サービス仲介業者が、その営業所を他の金融機関の店舗と同一の建物内に設置する場合や自らのサイトと金融機関のサイトとを連携するなどの場合があるが、その際、顧客に対する弊害防止措置が講じられていることが重要である。なお、Ⅵ－１－４－１－１（３）、Ⅵ－１－４－１－３（１）も参照のこと。

（２）主な着眼点

① 金融サービス仲介業者が、その営業所又は事務所を他の金融機関の本店その他の営業所若しくは事務所又はその代理店等（顧客からの委託を受けて金融機関の商品・サービスの提供を行う者（例えば、保険仲立人）を含む。以下Ⅲ－２－３（２）において同じ。）と同一建物、同一フロアに設置する場合には、顧客の誤認防止、顧客情報の保護及び防犯上の観点から、以下の点について、顧客に対して十分に説明しているか。また、コンピュータ設備を共用する場合に当該金融サービス仲介業者自らの情報管理規定が遵守できるよう態勢が整備されているか。

イ．当該金融サービス仲介業者と当該金融機関又はその代理店等は、別法人であること。

ロ．当該金融サービス仲介業者が提供する商品・サービスは、当該金融機関又はその代理店等が提供しているものではないこと。

② 金融サービス仲介業者が、自らのサイトと金融機関のサイトとを連携する場合には、顧客の誤認防止の観点から、例えば、予め金融機関のサイトに遷移することを顧客に明示した後に金融機関のサイトに遷移すること等を含めた適切な措置を講じることにより、当該サイトが金融サービス仲介業者のサイトであるか金融機関のサイトであるかについて顧客が明確に認識できるようにしているか。

（３）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の顧客の誤認防止等に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－４　名義貸しの禁止

金融サービス提供法第 21 条に規定する「自己の名義」に該当するか否かの判断に際しては、例えば、当該金融サービス仲介業者の略称等の使用を許可している場合であっても「自己の名義」に該当し得ることに留意する。

Ⅲ－２－５　誠実・公正義務（金融サービス提供法第 24 条関係）

（１）主な着眼点

金融サービス仲介業者が、顧客に対して誠実かつ公正にその業務を行うことが自ら果たすべき役割であることを認識し、金融サービス契約の当事者となる金融機関との間の委託関係・資本的関係・人的関係の有無にかかわらず、顧客に対して誠実かつ公正に行動しているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の誠実・公正義務上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－６　特定金融サービス契約の締結に係る適合性原則

金融サービス仲介業者は、準用金融商品取引法第 40 条の規定に基づき、特定金融サービス契約（金融サービス提供法第 31 条第２項に規定する特定金融サービス契約をいう。）の締結について、顧客の知識、経験、財産の状況、特定金融サービス契約を締結する目的やリスク管理判断能力等に応じた取引内容や取引条件に留意し、顧客属性等に則した適正な勧誘の履行を確保する必要がある。また、金融サービス仲介業者は、顧客に対して誠実かつ公正に金融サービス仲介業務を遂行する必要がある（金融サービス提供法第 24 条）。

そのため、金融サービス仲介業者は、特定金融サービス契約の締結の媒介の前提として、提供する金融サービスの内容を適切に把握するための態勢を確立する必要がある。また、顧客の属性等及び取引実態を的確に把握し得る顧客管理態勢を確立することが重要である。さらに、金融サービスの内容が顧客の属性等に適合することの合理的な理由があるかどうかの検討・評価を行うことが必要である。その上で、顧客に対してこのような合理的な理由を欠く媒介行為や、不適当又は不誠実な媒介行為が行われないようにする必要がある。

以上を踏まえ、金融サービス仲介業者による特定金融サービス契約（特定保険契約（保険業法第 300 条の２）を除く。Ⅲ－２－６において同様。）の締結の媒介に係る適合性原則については、例えば 以下のような点に留意して検証することとする。なお、特定金融サービス契約の締結の媒介の方法としては、営業店に来訪した顧客への勧誘、電話による顧客への勧誘、インターネットを利用した勧誘等の様々な方法が考えられるところではあるが、それぞれの特性に応じた適切な勧誘の方法を検討する必要がある

ことも併せて留意する。

（１）主な着眼点

①　金融サービスの内容の適切な把握

金融サービス仲介業者が媒介する個別の金融サービスについて、そのリスク、リターン、コスト等といった顧客が特定金融サービス契約の締結を行う上で必要な情報を十分に分析・特定しているか。その上で、当該金融サービスの特性等に応じ、金融サービスの組成者等とも連携しつつ、研修の実施、顧客への説明資料の整備などを通じ、特定金融サービス契約の締結媒介に携わる役職員が当該情報を正確に理解し、適切に顧客に説明できる態勢を整備しているか。

②　顧客の属性等及び取引実態の的確な把握並びに顧客情報の管理の徹底

顧客の特定金融サービス契約を締結する目的、取引経験等の顧客属性等や顧客の取引実態を適時適切に把握するために、金融サービス仲介業者の業務の特性やビジネスモデル等に応じて適切な措置を講じているか、以下の点に留意して検証するものとする。

イ．金融サービス仲介業者は、特定金融サービス契約の締結の媒介にあたり、例えば以下の情報を顧客から収集しているか。また、金融サービス仲介業者は、既に取引関係のある顧客に対する新たな特定金融サービス契約の締結の媒介に際して、当該情報（ａを除く。）が変化したことを把握した場合には、顧客に確認を取った上で、登録情報の変更を行うなど適切な顧客情報の管理を行っているか。

ａ．生年月日（顧客が自然人の場合に限る。）

ｂ．職業（顧客が自然人の場合に限る。）

ｃ．資産、収入等の財産の状況

ｄ．過去の特定預金等契約（銀行法第 52 条の 44 第２項に規定する「特定預金等」をいう。）、特定保険契約（保険業法第 300 条の２に規定する「特定保険契約」という。）、金融商品取引契約（金融商品取引法第 34 条に規定する「金融商品取引契約」をいう。）の締結及びその他投資性金融商品の購入経験の有無及びその種類

ｅ．特定金融サービス契約を締結する動機・目的、その他顧客のニーズに関する情報

ロ．金融サービス仲介業者は、特定金融サービス契約の締結の媒介にあたり、顧客から収集したイの情報の内容に則して適切な勧誘を行っており、当該顧客の保護に欠けることとなっていないか。

ハ．金融サービス仲介業者は、準用金融商品取引法第 37 条の 3 の契約締結前交付書面の交付に関し、あらかじめ、顧客に対し、書面の内容についてイの情報の内容に照らして当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によって説明を行っているか。

ニ．金融サービス仲介業者は、事後的に販売・勧誘の適切性を検証できるようにするため、顧客から収集したイの情報について、以下のような体制を整備しているか。

ａ．顧客から金融サービス仲介業者が収集したイの情報を適切に保管するための体制

ｂ．金融サービス仲介業者が事後的に販売・勧誘の適切性を検証するため、ａの情報を活用できるための体制

③　特定金融サービス契約の締結媒介に際しての合理的な理由についての検討・評価

イ．顧客に対する特定金融サービス契約の締結媒介に先立ち、その対象となる個別の金融サービスや当該顧客との一連の取引の頻度・金額が、把握した顧客属性や特定金融サービス契約を締結する目的に適うものであることの合理的な理由があるかについて検討・評価を行っているか。

ロ．その検討・評価を確保する観点から、金融サービスの特性等に応じ、あらかじめ、金融サービスの組成者等とも連携しつつ、どのような考慮要素や手続をもって行うかの方法を定めているか。

④　不適当又は不誠実な媒介行為

顧客に対する不適当又は不誠実な媒介行為として、例えば、以下のような特定金融サービス契約の締結媒介行為が行われていないか。

イ．金融サービス仲介業者の利益を追求する結果として、顧客との一連の取引の経過をみたときに、顧客属性や特定金融サービス契約を締結する目的に適合しない高頻度の金融商品の売買を勧誘し、顧客に過度の手数料を負担させる行為（合理的な理由を欠く高頻度か否かの判断に当たっては、例えば、顧客の年間の平均投資残高に対する支払手数料の累計額の割合、当該顧客の過去の取引頻度等について、通常の投資行動から著しく逸脱したものではないか等に留意するものとする。）

ロ．顧客に対し、顧客属性や本来の特定金融サービス契約を締結する目的に適合しない金融サービスを勧誘するため、当該金融サービスに適合するような特定金融サービス契約を締結する目的への変更を、当該顧客にその変更の意味や理由を正確に理解させることなく求める行為

ハ．顧客属性や特定金融サービス契約を締結する目的を踏まえると複数の金融サービスが顧客に適合する可能性のある状況において、合理的な理由がないにもかかわらず、手数料の高い特定金融サービス契約の締結を媒介する行為

⑤　内部管理部門による検証

内部管理部門においては、上記①②③④の検証を行うとともに、それを踏まえた態勢の見直しを行う等、その実効性を確保しているか。

⑥　一般投資家の申出による特定投資家への移行

準用金融商品取引法第 34 条の３第１項及び同法第 34 条の４第１項の規定に基づき、「一般投資家」である顧客より「特定投資家」への移行の申出を受けた際には、顧客の知識、経験、財産の状況、特定金融サービス契約を締結する目的に照らして「特定投資家」として取り扱うことがふさわしいか否かを考慮した上で、承諾の可否について判断しているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された適合性の原則等に関する金融サービス仲介業者の態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－７　複数の金融機関の同種の内容の金融サービス契約を取り扱う場合の顧客に対する説明（金融サービス提供法第 25 条第１項及び仲介業者等府令第 33 条関係）

金融サービス仲介業者は、複数の金融機関の同種の内容の金融サービス契約を取り扱う場合には、以下①から④までに掲げる事項を、事前に、顧客に対して明らかにしているか。また、その説明方法については、できる限り顧客が理解しやすい方法となっているか。

①　顧客が金融機関に支払うべき手数料（報酬、費用その他いかなる名称によるかを問わず、手数料と同種のものとして金融サービス契約に関して顧客が支払うべき対価を含む。）の額と同種の契約につき他の金融機関に支払うべき手数料の額が異なるときは、その旨

②　顧客が締結しようとする金融サービス契約と同種の金融サービス契約を取り扱っているときは、その旨

③　顧客の求めに応じ、上記②の同種の金融サービス契約の内容その他顧客に参考となるべき情報

④　最終的に顧客の取引の相手方となる金融機関の商号

Ⅲ－２－８　他の事業者の提供するサービスとの連携

金融サービス仲介業務の中には、銀行・保険会社（保険業法第２条第２項に規定する「保険会社」、同条第７項に規定する「外国保険会社等」、同法第 219 条第１項に規定する「引受社員」及び同法第 223 条第１項に規定する「免許特定法人」をいう。以下同じ。）及び少額短期保険業者（保険業法第２条第 18 項に規定する「少額短期保険業者」をいう。以下同じ。）（以下、保険会社と少額短期保険業者を総称して「保険会社等」という。）・金融商品取引業者・登録金融機関・貸金業者等の他の事業者の提供するサービスと連携するサービス（以下「連携サービス」という。）が存在する。

このような連携サービスについては、金融サービス仲介業の利用者にとっては利便性の高いサービスとなり得る一方、例えば、送金サービス（為替取引）と連携する場合において、金融サービス仲介業の利用者が、連携を行う預貯金口座（以下「連携口座」という。）の預貯金者になりすまし、不正取引を行うなど、金融サービス仲介業者のみで完結するサービスとは異なるリスクが介在するおそれがある。ま

た、技術革新の進展により、今後、事業者間の連携は増え、連携に伴うリスクも高まる可能性があると考えられる。

以上を踏まえ、連携サービスを提供する金融サービス仲介業者においては、その提供する連携サービスに伴うリスク特性を踏まえ、金融サービス仲介業の利用者や連携先の利用者（以下、Ⅲ－２－８において「利用者等」という。）の利益の保護及び金融サービス仲介業の健全かつ適切な遂行の観点から、当該リスクに応じた管理態勢を構築することが重要であり、連携サービスを提供する金融サービス仲介業者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。

Ⅲ－２－８－１　主な着眼点

（１）内部管理態勢の整備

① 経営陣は、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、内部管理部門に連携サービス全体につき利用者等の利益の保護に係る問題点を含め内在するリスクを特定させ、これらを踏まえ、適時にリスクを低減させる態勢を整備しているか。

② 内部管理部門は、連携サービスにおいて発生が見込まれる犯罪の類型に基づき、関連する犯罪の発生状況や手口に関する情報の収集・分析を行い、今後発生が懸念される犯罪手口も考慮した上で、連携サービスに係るセキュリティレベル並びに組織犯罪等の対策の向上を図っているか。また、その内容を定期的かつ適時に取締役会に報告しているか。

③ 内部監査部門は、定期的かつ適時に、連携サービスに係るセキュリティレベル並びに組織犯罪等の対策について監査を行っているか。また、監査結果を取締役会に報告しているか。

④ 経営陣は、上記のような、リスク分析、リスク軽減策の策定・実施、当該軽減策の評価・見直しからなるいわゆるPDCAサイクルが機能する環境を作り出しているか。

（２）セキュリティの確保

① 不正取引を防止する観点から、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携先と協力し、連携サービス全体のリスク評価を実施しているか。

② 連携先との役割分担・責任を明確化しているか。

③ リスク評価を踏まえ、連携先と協力し、リスクに見合った適切かつ有効な不正防止策を講じているか。

例えば、連携サービスとの連携に際し、金融サービス仲介業者の利用者に対して公的個人認証その他の方法により実効的な本人確認を行うなど、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。

また、金融サービス仲介業者と連携してサービスを提供している金融機関において、例えば固定式のID・パスワードによる本人認証に加えてハードウェアトークンやソフトウェアトークンによる可変式パスワードを用いる方法、公的個人認証等の電子証明書を用いる方法が導入されているなど、実効的な多要素認証等の認証方式が導入されていることを確認しているか。

④　犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、不正防止策の向上を図っているか。

⑤　リスク評価の結果、利用者等の利益の保護及び金融サービス仲介業務の健全かつ適切な遂行の観点から問題があると認められる場合には、その解決までの間、連携サービスを含むサービスの全部又は一部の一時的停止その他の適切な対応を講じているか。

（３）利用者等への通知

利用者等が早期の被害認識を可能とするため、連携サービス等との連携に際し、連携先と協力し、あらかじめ連携先に登録されている連絡先に通知するなど、利用者等が連携事実及び連携内容を適時に確認する手段を講じているか。

なお、上記の連絡の方法により上記手段を講じるに当たっては、連絡先の認証が堅牢であることに留意する必要がある。

（４）不正取引の検知（モニタリング）

連携サービスについては、不正取引の防止の観点から、連携先と協力し、例えば以下のような事項を適切に実施するための態勢を整備しているか。

・　犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえた適切なシナリオ・閾値を設定することで不正が疑われる取引を検知すること
・　上記に基づき検知した取引について連携先との間で適時に情報を共有し、必要に応じてサービスの一時的な利用停止その他の措置を実施するとともに、調査を実施すること
・　被害のおそれがある者に速やかに連絡すること
・　不正が確認されたIDの停止等を実施すること

（５）利用者等からの相談対応

①　利用者等からの連携サービスに関する相談等（以下「相談等」という。）の事例の蓄積と分析を行い、リスクの早期検知・改善を行うための態勢を整備しているか。

②　連携先に関する相談等も含め、真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。また、連携先との具体的な協力方法と責任関係を明確化しているか。

③　連携先と相互に相手方に相談するよう促すなどの不適切な対応を行っていないか検証し、不適切な対応が認められる場合には、連携先とともに、発生原因の究明、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。

Ⅲ－２－８－２　監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の連携サービスの提供に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－９　苦情等への対処（金融 ADR 制度への対応も含む）

（１）相談・苦情・紛争等（苦情等）対処の必要性

金融商品・サービスは、リスクを内在することが多く、その専門性・不可視性等ともあいまってトラブルが生じる可能性が高いと考えられる。このため、金融商品・サービスの販売・提供に関しては、トラブルを未然に防止し顧客保護を図る観点から情報提供等の事前の措置を十分に講じることに加え、苦情等への事後的な対処が重要となる。

近年、金融商品・サービスの多様化によりトラブルの可能性も高まっており、顧客保護を図り、顧客からの信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処がさらに重要になってきている。

このような観点を踏まえ、簡易・迅速に金融商品・サービスに関する苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融 ADR 制度（ADR については、（注）参照）が導入されており、金融サービス仲介業者においては、金融 ADR 制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。

（注）ADR（Alternative Dispute Resolution）

訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

（２）対象範囲

金融サービス仲介業者の業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの顧客からの不満の表明など、様々な態様のものがあり得る。金融サービス仲介業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。

加えて、金融サービス仲介業者には、金融 ADR 制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。

もっとも、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融 ADR 制度においては、指定 ADR 機関において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められてい

ることを踏まえ、金融サービス仲介業者においては、顧客からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。

Ⅲ－２－９－１　苦情等対処に関する内部管理態勢の確立

（１）意義

　苦情等への迅速・公平かつ適切な対処は、顧客に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つでもあり、金融商品・サービスへの顧客の信頼性を確保するため重要なものである。金融サービス仲介業者は、金融 ADR 制度において求められる措置・対応を含め、顧客から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。

（２）主な着眼点

　金融サービス仲介業者が、苦情等対処に関する内部管理態勢を整備するに当たり、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。

①　経営陣の役割

　取締役会は、苦情等対処機能に関する全社的な内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮しているか。

②　社内規則等

イ．社内規則等において、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続（事務処理ミスがあった場合等の対応も含む。）を定めるとともに、顧客の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。

ロ．苦情等対処に関し社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により、社内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。

　特に、顧客からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則（苦情等対処に関するものに限らない。）等の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。

③　苦情等対処の実施態勢

イ．苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。

ロ．顧客からの苦情等について、関係部署が連携の上、速やかに処理を行う態勢を整備している

か。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の職員が抱える顧客からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。

ハ．苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。

ニ．苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、郵便、ファックス、電子メール、チャット機能等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、顧客の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。

ホ．苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報保護法、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン及び実務指針の規定に基づく適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか（Ⅲ－２－２参照））。

ヘ．業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、金融サービス仲介業者自身への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（Ⅲ－２－１２（２）参照）。

ト．苦情等対処に当たっては、損失補填等の禁止（準用金融商品取引法第 39 条）規定との関係を踏まえ、適切な対応をとるための態勢を整備しているか。

チ．反社会的勢力による苦情等を装った圧力を通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため、関係部署への速やかな連絡や（必要に応じて）警察等関係機関との連携等を適切に行える態勢を整備しているか（Ⅲ－２－１－４参照）。

④　顧客への対応

イ．苦情等への対処について、単に処理手続の問題と捉えるにとどまらず、事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ顧客から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指しているか。

ロ．苦情等を申し出た顧客に対し、申出時から処理後まで、顧客特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を必要に応じて行う態勢を整備しているか。

ハ．申出のあった苦情等について、自ら対処するばかりでなく、苦情等の内容や顧客の要望等に応じて適切な外部機関等を顧客に紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。

なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段は任意に選択し得るものであり、外部機関等の紹介に当たっては、顧客の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要がある。

ニ．外部機関等において、苦情等対処に関する手続が係属している間にあっても、当該手続の他方当事者である顧客に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など顧客に対して通常に行う対応等）を行う態勢を整備しているか。

⑤　情報共有・業務改善等

イ．苦情等及びその対処結果等が類型化の上で内部管理部門や営業部門に報告されるとともに、重要案件は速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。

ロ．苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関等が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、これらの苦情等の内容及び対処結果について、指定 ADR 機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的に顧客対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に活用する態勢を整備しているか。

ハ．勧誘態勢や事務処理の改善や再発防止等の策定等に取り組んだ後に販売、契約した商品、取引に関する苦情等の状況を確認し、当該取組みの効果を確認する態勢を整備しているか。

ニ．苦情等対処の実効性を確保するため、監査等の内部牽制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。

ホ．苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断並びに苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。

⑥　外部機関等との関係

イ．苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。

ロ．外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、顧客からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき社内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。

Ⅲ－２－９－２　金融 ADR 制度への対応

Ⅲ－２－９－２－１　指定 ADR 機関が存在する場合

（１）意義

顧客保護の充実及び金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上を図るためには、金融サービス仲介業者と顧客との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融 ADR 制度において、指定 ADR 機関によって、専門家等関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。

なお、金融 ADR 制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に金融サービス仲介業者と指定 ADR 機関との間の手続実施基本契約（金融サービス提供法第 11 条第 14 項に規定する手続実施基本契約をいう。）によって規律されているところである。

金融サービス仲介業者においては、指定 ADR 機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。

（２）主な着眼点

金融サービス仲介業者が、金融 ADR 制度への対応に当たり、業務の規模・特性に応じて適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。

なお、「Ⅲ－２－９－１　苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。

①　総論

イ．手続実施基本契約

ａ．紛争解決等業務の種別（金融サービス提供法第 11 条第 13 項に規定する紛争解決等業務の種別をいう。）ごとに存在する指定 ADR 機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。

ｂ．例えば、指定 ADR 機関の指定取消しや新たな指定 ADR 機関の指定などの異動があった場合であっても、顧客利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置（新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など）を講じるとともに、顧客へ周知する等の適切な対応を行っているか。

ｃ.指定 ADR 機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。

ロ．公表・周知・顧客への対応

ａ．手続実施基本契約を締結した相手方である指定 ADR 機関の名称又は商号、及び連絡先を適切に公表しているか。

公表の方法について、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭掲示、パンフレットの作成・配布又はマスメディアを通じての広報活動等、業務の規模・特性に応じた措置をとることが必要である。仮に、ホームページに掲載したとしても、これを閲覧できない顧客も想定される場合には、そのような顧客にも配慮する必要がある。

公表する際は、顧客にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、顧客が容易に金融 ADR 制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。

ｂ．契約締結前交付書面の交付に関し、金融 ADR 制度についての説明を行っているか。

また、顧客から苦情の申出があった場合には、真摯な対応をとるとともに、当事者間の話合いでは顧客の理解が得られない場合や、損害賠償金額の確定が困難である場合には、改めて金融 ADR 制度について説明を行っているか。

ｃ．手続実施基本契約も踏まえつつ、顧客に対し、指定 ADR 機関による標準的な手続のフローや指定 ADR 機関の利用の効果（時効の完成猶予等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。

ｄ．金融サービス契約の締結を金融サービス仲介業者が媒介する場合、当該金融サービスを組

成・販売する金融機関と当該サービス契約を媒介した金融サービス仲介業者といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な指定 ADR 機関を紹介するなど、丁寧な対応を行っているか。

② 苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項

金融サービス仲介業者が手続実施基本契約により手続応諾・資料提出・特別調停案尊重等の各義務を負担することを踏まえ、検証に当たっては、例えば、以下の点に留意することとする。

イ．共通事項

ａ．指定 ADR 機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

ｂ．指定 ADR 機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由（正当な理由）について説明する態勢を整備しているか。

ロ．紛争解決手続への対応

ａ．紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。

ｂ．和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。

ｃ．和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（金融サービス提供法第 51 条第１項第７号に規定する業務規程をいう。）等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。

Ⅲ－２－９－２－２　指定 ADR 機関が存在しない場合

（１）意義

金融 ADR 制度においては、指定 ADR 機関が存在しない場合においても、代わりに苦情処理措置・紛争解決措置を講ずることが法令上求められている。金融サービス仲介業者においては、これらの措置を適切に実施し、金融商品・サービスに関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、顧客保護の充実を確保し、金融商品・サービスへの顧客の信頼性の向上に努める必要がある。

（２）主な着眼点

金融サービス仲介業者が、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融 ADR 制度の趣旨を踏まえ、顧客からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。

なお、「Ⅲ－２－９－１　苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。

①　総論

イ．苦情処理措置・紛争解決措置の選択

ａ．登録を受けた業務の種別（預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務の別をいう。）ごとに、業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数を苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。なお、その際は、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、顧客にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、顧客の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

（ａ）苦情処理措置

ⅰ）苦情処理に従事する従業員への助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること

ⅱ）自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること

ⅲ）認定金融サービス仲介業協会を利用すること

ⅳ）金融商品取引業協会若しくは認定投資者保護団体（貸金業貸付媒介業務以外の金融サービス仲介業務を行う場合）、又は貸金業協会（貸金業貸付媒介業務を行う場合）を利用すること

ⅴ）国民生活センター、消費生活センターを利用すること

ⅵ）他の業態の指定 ADR 機関を利用すること

ⅶ）苦情処理業務を公正かつ適確に遂行できる法人を利用すること

（ｂ）紛争解決措置

ⅰ）裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること

ⅱ）金融商品取引業協会若しくは認定投資者保護団体（貸金業貸付媒介業務以外の金融サービス仲介業務を行う場合）、又は貸金業協会（貸金業貸付媒介業務を行う場合）を利用すること

ⅲ）弁護士会を利用すること

ⅳ）国民生活センター、消費生活センターを利用すること

ⅴ）他の業態の指定 ADR 機関を利用すること

ⅵ）紛争解決業務を公正かつ適確に遂行できる法人を利用すること

ｂ．苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について、検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。

ｃ．「苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ適確に遂行できる法人」（（ａ）ⅶ・（ｂ）ⅵ）を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ適確に遂行するに足りる

経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（仲介業者等府令第 47 条第１項第６号、同条第２項第５号）について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。

ｄ．外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っておくことが望ましい。

ｅ．外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、顧客の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理と紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか。

ロ．運用

苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。なお、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保しているかについても留意する必要がある（Ⅲ－２－９（２）参照）。

② 苦情処理措置（自社で態勢整備を行う場合）についての留意事項

イ．消費生活専門相談員等による従業員への助言・指導態勢を整備する場合

ａ．定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する従業員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。

ｂ．消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。

ロ．自社で業務運営体制・社内規則を整備する場合

ａ．苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき、公正かつ適確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。

ｂ．苦情の申出先を顧客に適切に周知するとともに、苦情処理に係る業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。

周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、顧客が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。

なお、周知・公表の方法について、Ⅲ－２－９－２－１（２）①ロを参照のこと。

③ 苦情処理措置（外部機関を利用する場合）及び紛争解決措置の留意事項

イ．周知・公表等

ａ．金融サービス仲介業者が外部機関を利用している場合、顧客保護の観点から、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、顧客にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。

ｂ．契約締結前交付書面の交付に関し、金融 ADR 制度についての説明を行っているか。

また、顧客からの苦情の申出があった場合には、真摯な対応をとるとともに、当事者間の話合いでは顧客の理解が得られない場合や、損害賠償金額の確定が困難である場合には、改めて金融 ADR 制度について説明を行っているか。

ｃ．苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、顧客に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等（苦情処理措置・紛争解決措置として金融サービス仲介業者が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を顧客に紹介する態勢を整備しているか。

ｄ．金融サービス仲介業務においては、金融サービスを組成・販売する金融機関と当該金融サービスに係る契約を媒介した金融サービス仲介業者といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な外部機関を紹介するなど、丁寧な対応を行っているか。

ロ．手続への対応

ａ．外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

ｂ．苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。

ｃ．紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、ｄ及びｅにおいて「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。

ｄ．解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。

ｅ．解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

Ⅲ－２－９－３　各種書面への記載

金融サービス仲介業者は、各種書面（契約締結前交付書面等）において金融 ADR 制度への対応内容を記載することが義務付けられている。それら書面には、指定 ADR 機関が存在しない場合は、苦情処理措置・紛争解決措置の内容を記載する必要があるが、例えば、金融サービス仲介業者が外部機関を利用している場合、当該外部機関（苦情処理・紛争解決に係る業務の一部を他の機関に委託している場合、当該他の機関も含む。）の名称及び連絡先など、実態に即して適切な事項を記載すべきことに留意する。

Ⅲ－２－９－４　行政上の対応

日常の監督事務等を通じて把握された、金融サービス仲介業者の苦情等対処態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

また、指定 ADR 機関が存在する場合において、金融サービス仲介業者が手続応諾の求めに応じない場合等であっても、一義的には金融サービス仲介業者と指定 ADR 機関との手続実施基本契約に係る不履行の問題であることに留意しつつ、金融サービス仲介業者の対応を注視するものとする。

なお、一般に顧客と金融サービス仲介業者との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的に ADR や司法の場を含め、当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。

Ⅲ－２－１０　外部委託

金融サービス仲介業者は事務の外部委託を行う場合でも、当該委託事務に係る最終的な責任を免れるものではないことから、顧客保護及び経営の健全性を確保するため、金融サービス仲介業者の業容に応じて、例えば以下の点に留意する必要がある。なお、以下の点はあくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意する。

（１）主な着眼点

①　外部委託の対象とする事務、委託先の選定基準及び外部委託リスクが顕在化したときの対応などを規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

②　外部委託している事務のリスク管理が十分に行えるような態勢を構築しているか。

③　委託先における法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど、適切な措置が確保されているか。また、外部委託を行うことによって、検査や報告、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。

④　委託契約によっても当該金融サービス仲介業者と顧客との間の権利義務関係に変更がなく、顧客に対しては、当該金融サービス仲介業者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。

（注）外部委託には、形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視し得る場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。

⑤　委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、金融サービス仲介業者は顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢を整備しているか。

⑥　委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。

⑦　個人である顧客に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、金融分野ガイドライン第10条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が講じられているか。

⑧　外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

⑨　外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。

⑩　外部委託先による顧客等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。

　その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。

　さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。

⑪　二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して金融サービス仲介業者自身による直接の監督を行っているか。

⑫　委託業務に関する苦情等について、顧客から委託元である金融サービス仲介業者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の外部委託管理態勢に係る課題については、金融サービス仲介業者又はその業務委託先に対し深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項及び第２項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

（注）ヒアリングは、委託者である金融サービス仲介業者を通じて事実関係等を把握することを基本とするが、事案の緊急性や重大性等を踏まえ、必要に応じ、外部委託先からのヒアリングを並行して行うことを検討することとする。

また、外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である金融サービス仲介業者の同席を求めるものとする。

Ⅲ－２－１１　障害者への対応

（１）障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の努力義務が課せられているところである。

また、金融サービス仲介業者を含む金融庁所管事業者については、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年告示第３号。以下「障害者差別解消対応指針」という。）において、これらの具体的な取扱いが示されている。

障害者への対応に当たって、顧客保護及び利用者利便の観点も含め、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行う、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているかといった点に留意して検証することとする。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、障害者からの苦情等を通じて把握された金融サービス仲介業者における障害者への対応に係る課題については、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、金融サービス仲介業者の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。

Ⅲ－２－１２　事務リスク管理態勢

（１）事務リスク管理

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故等を起こすこと等により顧客や金融サービス仲介業者が損失を被るリスクである。金融サービス仲介業者は、事務リスクに係る内部管理態勢を適切に整備し、業務の健全かつ適切な運営により、信頼性の確保に努める必要があることから、例えば以下の点に留意して検証することとする。

①　主な着眼点

イ．全ての業務に事務リスクが所在していることを理解し、適切な事務リスク管理態勢が整備されているか。

ロ．事務リスクを軽減することの重要性を認識し、事務リスク軽減のための具体的な方策を講じているか。

ハ．事務リスクの管理部門は、例えば営業部門から独立するなど、十分に牽制機能が発揮されるよう体制が整備されているか。事務に係る諸規程が明確に定められているか。また、当該諸規程は必要に応じて適切に見直しが行われているか。

ニ．内部監査部門は、事務リスク管理態勢を監査するため、内部監査を適切に実施しているか。また、事務リスクの管理部門は、営業部店における事務管理態勢をチェックする措置を講じているか。両部門は、適宜連携を図り営業部店の事務水準の向上を図っているか。

（２）事務の外部委託について

金融サービス仲介業者が事務の外部委託を行う場合においては、Ⅲ－２－１０を参照する。

（３）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の事務リスク管理態勢ないし事務の外部委託管理態勢に係る課題については、金融サービス仲介業者又はその業務委託先に対し深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－１３　システムリスク管理態勢

Ⅲ－２－１３－１　意義

（１）システムリスクとは、コンピュータシステムのプログラムミスや脆弱性等によるダウン又は誤作動等に伴い、利用者及び金融サービス仲介業者並びに金融機関が損失を被るリスクやコンピュータが不正に使用されることにより利用者及び金融サービス仲介業者並びに金融機関が損失を被るリスクをいうが、金融サービス仲介業者には新商品・サービスの提供の拡大等に伴い、システム上の諸課題に的確に対応することが求められている。仮に金融サービス仲介業者において、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）が発生した場合は、利用者の社会経済生活、企業等の経済活動において利便性が損われるのみならず、利用者保護上重大な影響を及ぼす問題が発生するおそれがある。このため、金融サービス仲介業者にとってシステムリスク管

理態勢の充実強化は重要である。

（２）ただし、以下の着眼点に記述されている字義どおりの対応が金融サービス仲介業者においてなされていない場合にあっても、当該金融サービス仲介業者の規模・業務の特性等や、金融サービス仲介業者のシステムのみが停止した場合においては、利用者は、当該金融サービス仲介業者のシステムを経由せずとも、直接的に金融機関のシステム等を利用すれば利用者の目的が達成可能である場合もあることを踏まえ、利用者保護の観点から特段の問題が認められないのであれば、直ちに改善を求める必要はない。

（注）サイバーセキュリティ事案とは、情報通信ネットワークや情報システム等の悪用により、サイバー空間を経由して行われる不正侵入、情報の窃取、改ざんや破壊、情報システムの作動停止や誤作動、不正プログラムの実行やDDoS攻撃等の、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされる事案をいう。

Ⅲ－２－１３－２　主な着眼点

システムリスク管理態勢の検証については、金融サービス仲介業者の規模・業務の特性等に応じて、例えば、以下の点に留意して検証することとする。

（１）システムリスクに対する認識等

①　経営陣において、システムリスクが十分認識され、全社的なリスク管理の基本方針が策定されているか。

②　経営陣は、システム障害等の未然防止、発生時の被害拡大防止及び迅速な復旧対応について、経営上の重大な課題と認識し、態勢を整備しているか。

③　経営陣は、システムリスクの重要性を十分に認識した上で、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者を、システムを統括管理する役員として定めているか。

④　経営陣は、システム障害等発生の危機時において、果たすべき責任やとるべき対応について具体的に定めているか。

また、必要に応じて自らが指揮を執る訓練を行う等して、その実効性を確保しているか。

（２）適切なシステムリスク管理態勢の確立

①　システムリスク管理の基本方針が定められ、管理態勢が構築されているか。システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び外部委託先に関する方針が含まれているか。

②　システムリスク管理態勢の整備・見直しに当たっては、その内容について第三者が示す評価や基準など、客観的な水準が判定できるものを根拠として整備しているか。また、システムリスク管理態勢の見直しに関しては、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展

等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

③　経営に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに経営上責任を負う立場の者に対して報告することとなっているか。

　また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、速やかに問題の解決を図る態勢を構築できるよう検討を行っているか。

（３）システムリスクの特定・分析・評価等

　システムリスク管理担当部署は、サービスの多様化による大量取引の発生や、ネットワークの拡充によるシステム障害等の影響の複雑化・広範化などを踏まえ、定期的に又は適時（新規サービス（利用者への影響の大きい変更や、システムの変更を伴わないものの大規模な販売促進活動を行う場合を含む。）の提供時を含むが、これに限られない）にリスクを特定・分析・評価しているか。

　また、当該リスクに対して十分な対応策を講じているか。

（４）情報セキュリティ管理

①　情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、社内規程の策定、内部管理態勢の整備を図り、定期的に見直しを行っているか。また、他社における不正事案等も参考に、情報セキュリティ管理態勢のPDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。

②　情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報資産の安全管理に関する業務遂行の責任者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理しているか。また、同責任者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括しているか。

③　コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウィルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施しているか。

④　金融サービス仲介業者が責任を負うべき利用者の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理しているか。利用者の重要情報の洗い出しに当たっては、必要に応じ、業務、システム、及び外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲とすることも検討しているか。

・　通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ
・　障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ

⑤　洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施しているか。

　また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定しているか。

・　情報の暗号化、マスキングのルール
・　情報を利用する際の利用ルール
・　記録媒体等の取扱いルール　等

⑥　洗い出した利用者の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入しているか。

・　社員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与

・　アクセス記録の保存、検証

・　開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制　等

⑦　機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めているか。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めているか。また、情報の重要度に応じて管理ルールを設定しているか。

なお、「機密情報」とは、パスワード、トークン等、漏えいにより利用者に損失が発生する可能性のある情報をいう。

⑧　機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。

⑨　情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。

⑩　セキュリティ意識の向上を図るため、全社員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育の実施状況の確認等を含む）を行っているか。

⑪　第三者機関のクラウドサービスを利用する場合には、選定に際して、その特性を踏まえた上で、セキュリティの安全性について適切な評価を実施しているか。

⑫　金融サービス仲介業者のサービスへのアクセスにおいて、利用者保護のためリスクに見合った適切な認証機能を備えているか。

⑬　金融サービス仲介業に関して取得した個人データの第三者提供を行う場合に講じるべき措置については、Ⅲ－２－２（２）④を参照のこと。

（５）サイバーセキュリティ管理

①　サイバーセキュリティについて、経営上責任を負う立場の者は、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し必要な態勢を整備しているか。

②　サイバーセキュリティについて、組織体制の整備、社内規程の策定のほか、以下のようなサイバーセキュリティ管理態勢の整備を図っているか。

・　サイバー攻撃に対する監視体制

・　サイバー攻撃を受けた際の報告及び広報体制

・　組織内CSIRT（Computer Security Incident Response Team）等の緊急時対応及び早期警戒のための体制

・　情報共有機関等を通じた情報収集・共有体制　等

③　サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。

・　入口対策（例えば、ファイアウォールの設置、抗ウィルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入　等）

・　内部対策（例えば、特権 ID・パスワードの適切な管理、不要な ID の削除、特定コマンドの実行監視　等）

・　出口対策（例えば、通信ログ・イベントログ等の取得と分析、不適切な通信の検知・遮断　等）

④　サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するために、以下のような措置を講じているか。

・　攻撃元の IP アドレスの特定と遮断

・　DDoS 攻撃に対して自動的にアクセスを分散させる機能

・　システムの全部又は一部の一時的停止　等

⑤　システムの脆弱性について、OS の最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じているか。

⑥　サイバーセキュリティについて、ネットワークへの侵入検査や脆弱性診断等を活用するなど、セキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図っているか。

⑦　サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）を策定し、訓練や見直しを実施し、高度化を図っているか。

（６）システム企画・開発・運用管理

①　現行システムの仕組み及び開発技術の継承を含め、事業継続のために必要な人材の確保及び技術的対応に関する計画を策定し、実施しているか。

②　提供する新サービス、金融機関の API 仕様変更及び認証方式の変更等について、利用者側の動作環境を踏まえたテストシナリオを設定し、検証しているか。

（７）システム監査

①　システム部門から独立した内部監査部門において、定期的なシステム監査が行われているか。

②　システム関係に精通した要員による内部監査や、システム監査人等による外部監査の活用を行っているか。

③　監査の対象はシステムリスクに関する業務全体をカバーしているか。

④　システム監査の結果は、適切に経営陣に報告されているか。

（８）外部委託管理

①　外部委託先の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討の上、選定しているか。

②　外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続、提供されるサービス水準等を定めているか。また、外部委託先の全社員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記しているか。

③　システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む）について、リスク管理が適切に行われているか。

特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。

システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。

④　外部委託業務（二段階以上の委託を含む）について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。

また、外部委託先における顧客データの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。

（９）コンティンジェンシープラン

①　コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。

②　コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけではなく、金融サービス仲介業者の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。

③　コンティンジェンシープランは、他の金融機関や金融サービス仲介業者におけるシステム障害等の事例を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行っているか。

（１０）被害拡大防止措置

①　システム障害等が発生した場合に、利用者に対し無用の混乱を生じさせないよう、利用者の被害拡大防止策を含め適切な措置を検討しているか。特に、金融サービス仲介業者のシステムのみが停止した場合においては、利用者は、当該金融サービス仲介業者のシステムを経由せずとも、直接的に金融機関のシステム等を利用すれば契約に関して必要な顧客の注文の内容その他の情報を伝達可能な場合もあることから、適切にそうした案内・利用者からの相談・照会対応ができているか。

なお、クラウドサービスに障害が発生した場合に備え、対応策の検討又は利用者への適時適切な注意喚起が重要であることを念頭にクラウド事業者との障害発生時の連絡体制等の構築に努めているか。

②　システム障害等の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢を検討しているか。

③　システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。

④　システム障害等の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置、再発防止策等を的確に検討しているか。

⑤　システム障害等の影響を極小化するために、例えば、部分的障害の影響が波及する経路や迂回不能な単一障害点の把握など、影響波及の観点からリスク評価を行い、クラウドサービスの仕組みを適切に利用してリスク低減を図るなど、利用者の被害を最小化するためのサービス・システ

ム的な仕組みの整備について検討しているか。

⑥　システム障害等が発生した場合、速やかに当局に報告する体制が整備されているか。

（１１）電子金融サービス仲介業務を行う金融サービス仲介業者に係る留意事項

上記（１）から（１０）に加えて、電子金融サービス仲介業務を行う金融サービス仲介業者においては、電子金融サービス仲介業務の遂行に係るシステムについて、可能な限り単一障害点（Single Point of Failure（SPOF））を排除し、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか（上記（２）③も参照）。なお、当該態勢整備においては、電子金融サービス仲介業者のシステムのみが停止した場合には、顧客が当該電子金融サービス仲介業者のシステムを経由せずとも、直接的に金融機関のシステム等を利用すれば顧客の目的が達成可能である場合もあることを踏まえ、金融機関への報告を含む金融機関との連携態勢や顧客に対する周知等の情報提供態勢も踏まえて検証するものとする。

Ⅲ－２－１３－３　監督手法・対応

（１）金融サービス仲介業に係る障害発生時

①　システム障害等の発生を認識次第、直ちに、その事実を当局宛てに報告を求めるものとする。

また、復旧時、原因解明時には改めてその旨報告を求めることとする。ただし、復旧原因の解明がされていない場合でも、１か月以内に現状についての報告を求めるものとする。

特に、社会的に影響の大きいシステム障害等の場合や障害の原因解明に時間を要している場合等には、直ちに、障害の事実関係等についての一般広報及びホームページ等における利用者対応等も含めたコンティンジェンシープランの発動状況をモニタリングするとともに、迅速な原因解明と復旧を要請するものとする。

なお、財務局は金融サービス仲介業者から報告があった場合は直ちに監督局総務課金融サービス仲介業室に連絡すること。

（注）報告すべきシステム障害等

その原因の如何を問わず、金融サービス仲介業者等（外部委託先、金融サービス仲介業に関連してシステム連携している金融機関、利用しているクラウドサービス提供事業者を含む。）が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア、ソフトウェア共）に発生した障害であって、その機能に遅延、停止等が生じているもの又はそのおそれがあるもの。

ただし、一部のシステム・機器にこれらの影響が生じても、他のシステム・機器が速やかに交替することで実質的にはこれらの影響が生じない場合を除く。

なお、障害が発生していない場合であっても、サイバー攻撃の予告がなされ、又はサイバー攻撃が検知される等により、利用者や業務に影響を及ぼす、又は及ぼす可能性が高いと認められる時は、報告を求めるものとする（金融サービス仲介業者の業務特性に応じて対応す

るものとする。)。

② 必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

（２）システムの更新時等

金融サービス仲介業者が重要なシステムの更新等を行う時は、必要に応じ、金融サービス提供法第 35 条第１項に基づく報告を求め、計画及び進捗状況、プロジェクトマネジメントの適切性・実効性等について確認する。

（３）外部委託先への対応

システムに係る外部委託業務について、外部委託先における適切な業務運営が懸念される場合など、必要があると認められる場合には、以下のとおり取り扱うものとする。

① 金融サービス仲介業者の管理態勢に問題が認められる場合

上記（１）の当局宛報告等により、金融サービス仲介業者の業務の外部委託先に係る管理態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じ、金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

② 外部委託先の業務運営態勢等に問題が認められる場合

委託者である金融サービス仲介業者を通じて、事実関係等の把握等に努めることを基本とする。この場合においても、当該金融サービス仲介業者に対しては、必要に応じ、金融サービス提供法第 35 条第１項に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。ただし、事案の緊急性や重大性等が高い場合、金融サービス仲介業者に対して確認するだけでは十分な実態把握等が期待できない場合などには、外部委託先に対して、直接、ヒアリングを行うなど事実関係の把握等に努めることとするが、特に必要があると認められる場合（例えば、当該外部委託先に対して多数の他の金融サービス仲介業者が同種の外部委託を行っている場合など）には、当該外部委託先に対し

て、事実関係や発生原因分析及び改善・対応策等必要な事項について、金融サービス提供法第 35 条第２項に基づく報告を求めることとする。

（注）外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である金融サービス仲介業者の同席を求めるものとする。

Ⅲ－２－１４　危機管理態勢

近年、金融サービス仲介業者が抱えるリスクは多様化・複雑化しており、情報化の進展なども相俟って、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機が発生する可能性は否定できず、危機管理の重要性が高まっている。

こうした多様なリスクが顕在化した場合であっても、金融サービス仲介業者は業務の公共性に鑑み、その機能を極力維持することで、社会における無用の混乱を抑止するよう努めることが望ましいと考えられる。以上を踏まえ、金融サービス仲介業者の監督に当たっては、その業容に応じ、例えば以下の点に留意して検証することとする。

（１）主な着眼点

①　平時における対応

イ．何が危機であるかを認識し、可能な限りその回避・予防に努める（不可避なものは予防策を講じる。）よう、平時より、定期的な点検・訓練を行うなど未然防止に向けた取組みに努めているか。

ロ．危機管理マニュアルを策定しているか。また、危機管理マニュアルは自社の業務の実態や自社を取り巻くリスク環境等に応じ、常時見直しを行うなど実効性が維持される態勢となっているか。なお、危機管理マニュアルの策定に当たっては、客観的な水準が判定されるものを根拠として設計されることが望ましい。

（参考）想定される危機の事例

- 自然災害（地震、風水害、異常気象、伝染病等）
- テロ・戦争（国外において遭遇する場合を含む。）
- 事故（大規模停電、コンピュータ事故等）
- 風評（口コミ、インターネット、電子メール、憶測記事等）
- 対企業犯罪（脅迫、反社会的勢力の介入、データ盗難、役職員の誘拐等）
- 業務上のトラブル（苦情・相談対応、データ入力ミス等）
- 人事上のトラブル（役職員の事故･犯罪､内紛､セクシャルハラスメント等）
- 労務上のトラブル（内部告発、過労死、職業病、人材流出等）

ハ．危機管理マニュアルには、危機発生の初期段階における的確な状況把握による客観的な状況判断を行うことの重要性や情報発信の重要性など、初期対応の重要性が盛り込まれているか。

ニ. 危機管理マニュアルには、危機発生時における責任体制が明確化され、危機発生時の組織内及び関係者（関係当局を含む。）への報告・連絡体制等が整備されているか。また、海外への影響可能性及び危機のレベル・類型に応じた海外監督当局その他関係機関への連絡体制が整備されているか。危機発生時の体制整備は、危機のレベル・類型に応じて組織全体を統括する対策本部の下、部門別・営業店別に想定していることが望ましい。

ホ. 日頃からきめ細かな情報発信及び情報収集に努めているか。

② 危機発生時における対応

イ. 危機的状況の発生又はその可能性が認められる場合には、事態が沈静化するまでの間、当該金融サービス仲介業者における危機対応の状況（危機管理態勢の整備状況、関係者への連絡状況、情報発信の状況）が危機のレベル・類型に応じて十分なものとなっているかについて、定期的にヒアリング又は現地の状況等を確認するなど実態把握に努めるとともに、必要に応じ金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づき報告徴求を行うこととする。

ロ. 上記の場合には、速やかに金融庁担当課室に報告するなど、関係部局間における連携を密接に行うものとする。

③ 事態の沈静化後における対応

金融サービス仲介業者における危機的状況が沈静化した後、危機発生時の対応状況を検証する必要があると認められる場合には、当該金融サービス仲介業者に対して、事案の概要と金融サービス仲介業者の対応状況、発生原因分析及び再発防止に向けた取組みについて、金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づき報告徴求を行うこととする。

④ 風評に対する危機管理態勢

イ. 風評リスクへの対応に係る態勢が整備されているか。また、風評発生時における本部各部及び営業店の対応方法に関する規定を設けているか。なお、他社や取引先に関する風評が発生した場合の対応方法についても検討しておくことが望ましい。

ロ. 風評が伝達される媒体（例えば、インターネット、憶測記事等）に応じて、定期的に風評のチェックを行っているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の危機管理態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる

等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－１５　金融サービス仲介業者が受領する手数料等の開示等

仲介業者等府令第 33 条第２項第３号に基づく金融サービス仲介業者が顧客から支払いを受ける手数料等に関する情報提供及び金融サービス提供法第 25 条第２項に基づく金融サービス仲介業者が受領する手数料等の額等の開示に係る監督については、以下の関係法令に関する解釈・運用及び手続により行うものとする。

（１）仲介業者等府令第 33 条第２項第３号に基づく金融サービス仲介業者が顧客から支払いを受ける手数料等の額若しくはその上限額又はこれらの計算方法の概要（これらを明示することができない場合は、その旨及びその理由）については、金融サービス契約につき顧客が支払う対価（例えば、保険料や有価証券の価格等をいう。）と明確に区別して情報提供がなされているか。

（２）仲介業者等府令第 34 条第１号に規定する金融サービス仲介業者と金融サービス仲介業務に関して取引関係にある主な相手方金融機関とは、直近の複数事業年度（直近の複数事業年度がない場合には、直近の単一事業年度）において金融サービス仲介業務を行った金融サービス契約の相手方金融機関のうち、業務の種別ごとに、収受した手数料等の額の大きい上位４社程度をいう。

なお、開業初年度（直近の単一事業年度もない場合）にあっては、客観的な資料に基づき合理的に算出した手数料等の額を基礎として、収受した手数料等の額の大きい上位４社程度としていることで足りるものとする。

（３）仲介業者等府令第 34 条第１号に掲げる内容については、金融サービス仲介業者は、事業年度ごと及び業務の種別ごとに、相手方金融機関別に開示するものとする。

Ⅲ－２－１６　協会未加入業者に関する監督上の留意点

認定金融サービス仲介業協会に加入しない金融サービス仲介業者（Ⅲ－２－１６において「協会未加入業者」という。）に対する監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　協会未加入業者は、認定金融サービス仲介業協会の定款その他の規則（以下「協会規則」という。）に準ずる内容の社内規則を適切に整備しているか。

②　社内規則の適正な遵守を確保するための態勢整備（役職員への周知、従業員に対する研修等やその遵守状況の検証など）が図られているか。

③　協会規則に改正等があった場合には、それに応じて直ちに社内規則の見直しを行うこととしているか。

（２）監督手法・対応

協会未加入業者の社内規則の策定・改正・遵守状況等に関して問題が認められる場合には、深度あるヒアリングや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、金融サービス仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、報告徴求の結果、協会規則に準ずる内容の社内規則を作成していると認められない場合又は当該社内規則を遵守するための体制を整備していないと認められる場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅲ－２－１７　継続性の問題に係る情報に接した場合の対応について

金融サービス仲介業者は、個人であっても参入が可能であるほか、財務上の規制も保証金規制のみであり、純財産額規制や自己資本規制比率に係るモニタリングの対象とはされていない。したがって、監督部局がその財務状況を的確に把握するに至る段階までに、金融サービス仲介業者において破産等手続開始の申立てを行うおそれに留意が必要である。また、例えば金融サービス仲介業者が債務超過状態にあり、支払不能に陥るおそれがあることを把握した場合には、顧客保護の観点からの対応の必要性について十分に検証するため、事実確認等に努めていく必要がある。

こうした点を踏まえ、監督当局において金融サービス仲介業者が債務超過等により支払不能に陥るおそれがあることを把握した場合や、破産等手続開始の申立てに至るおそれを把握した場合等には、Ⅲ－３－２に加えて以下のような対応を行うことにより、顧客保護の確保に努めるものとする。

なお､財務局においては､個別事案ごとに実態に即した対応に努めることとするほか､金融庁に対し､当該個別事案に係る事実関係及び対応方針を速やかに連絡し、対応方策について調整を行うこととする。

（１）金融サービス仲介業者に財務上の問題を把握した場合の対応

①　対象業者の財務の状況、顧客との取引の状況（当該金融サービス仲介業者の媒介に係る金融サービス契約の件数・内容や当該金融サービス仲介業者が顧客から支払いを受けた手数料の額等）をヒアリングし、事実確認を行うとともに、支払不能に陥るおそれを解消するための方策の策定を促す。

②　ヒアリングの結果、顧客保護上の問題が生じていることが判明した場合は、事実関係及び当該状況の解消策等について、速やかに、金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告徴求命令を発出する。

③　報告の受領後は、解消策の進捗状況についてフォローアップを行うとともに、改善が見られない場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応も検

討するものとする。

（２）破産等手続開始の申立ての情報を把握した場合

① 金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告徴求命令を通じて、当該事案に係る事実関係のほか、当該金融サービス仲介業者の財務の状況、顧客との取引の状況（当該金融サービス仲介業者の媒介に係る金融サービス契約の件数・内容や当該金融サービス仲介業者が顧客から支払いを受けた手数料の額等）、顧客への対応状況及び業務の継続に関する方針等を速やかに把握するものとする。

② 上記①の報告の内容についての履行状況をフォローアップするとともに、必要に応じ、業務の継続に関する方針の精査を求めるものとする。その際には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応も検討するものとする。

（３）親会社等による破産等手続開始の申立ての情報を把握した場合

破産等手続開始の申立てにより金融サービス仲介業者の経営に重大な影響を与え得る者（以下Ⅲ－２－１７において「親会社等」という。）が破産等手続開始の申立てを行った場合は、当該金融サービス仲介業者に対する金融サービス提供法第 35 条第１項に基づく報告徴求命令を通じて、当該親会社等の直近の状況を踏まえた財務の状況、親会社等との間の取引関係、顧客との取引の状況（当該金融サービス仲介業者の媒介に係る金融サービス契約の件数・内容や当該金融サービス仲介業者が顧客から支払いを受けた手数料の額等）及び業務の継続に関する方針等を速やかに把握するものとする。

（４）破産手続開始の決定がされた場合

① 金融サービス提供法第 16 条第３項第６号の規定に基づく届出が行われているかを確認し、必要に応じ、速やかな対応を求めるものとする。

② 顧客保護の観点から必要な場合には、破産管財人との連携に努めるものとする。

（５）営業所若しくは事務所を確知できない場合

金融サービス仲介業者の営業所若しくは事務所（法人である場合にあっては、その法人を代表する役員の所在）を確知できないときは、金融サービス提供法第 38 条第４項の規定に基づき、当該事実を公告し、当該公告の日から 30 日を経過しても当該金融サービス仲介業者から申出がないときは、当該金融サービス仲介業者の登録を取り消すものとする。

（６）その他金融サービス仲介業者又は親会社等の継続性の問題に発展する可能性のある情報を入手し

た場合

① 任意のヒアリングを通じて、当該情報に関する事実関係のほか、当該金融サービス仲介業者の財務の状況、顧客との取引の状況（当該金融サービス仲介業者の媒介に係る金融サービス契約の件数・内容や当該金融サービス仲介業者が顧客から支払いを受けた手数料の額等）及び業務の継続に関する方針等を速やかに把握するものとする。

② 当該金融サービス仲介業者が上記①のヒアリングに応じない場合や、上記①のヒアリングを通じて当該金融サービス仲介業者の業務の継続に懸念が認められる場合は、金融サービス提供法第35 条第１項の規定に基づく報告徴求命令を通じて、その事実関係を速やかに把握するものとする。また、顧客保護の観点から必要な場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応も検討するものとする。

Ⅲ－２－１８ みなし電子決済等代行業者に関する監督指針の準用

金融サービス提供法第 18 条第１項の規定に基づき電子決済等代行業を行う者については、主要行等向けの総合的な監督指針（以下「主要行等監督指針」という）Ⅸ－１からⅨ－５までの規定を準用する。

Ⅲ－３　諸手続 － 登録・届出・業務に関する帳簿書類関係等（共通編）

Ⅲ－３－１　登録

Ⅲ－３－１－１　登録の審査に当たっての留意点

金融サービス仲介業の登録の申請の事務処理については、以下のとおり取り扱うものとする。

（１）登録申請書・変更登録申請書の提出先

金融サービス仲介業の登録申請者又は金融サービス仲介業者から登録申請書の提出を受けたときは、その提出先が当該申請者の主たる営業所又は事務所を管轄する財務局長（国内に営業所又は事務所を有しない場合にあっては関東財務局長）となっているかを確認する。

また、変更登録申請書の提出を受けたときは、その提出先が、財務局監理金融サービス仲介業者については当該申請者の主たる営業所又は事務所を管轄する財務局長（国内に営業所又は事務所を有しない場合にあっては関東財務局長）となっているか、本庁監理金融サービス仲介業者については金融庁長官となっているかを確認する。

（２）登録までの留意事項等

①　登録申請者に対しては、金融サービス仲介業者登録簿に登録されるまでは一切の業務を行わないように注意喚起するものとする。

②　登録申請者が金融庁所管の法令にかかわる他の事業を行っており、当該事業に係る行政処分が行われている場合には、その内容について確認するとともに、必要に応じ、ヒアリング等によりその改善措置の状況を確認するものとする。

なお、当該行政処分が法令等遵守態勢に係る場合には、Ⅲ－２－１に留意するものとする。

（３）登録番号の取扱い

①　登録番号は、財務局長ごとに一連番号を付すものとし、金融サービス仲介業者登録簿に記載する登録番号は次のとおりとする。

例）〇〇財務局長（金サ）第〇〇号

②　登録がその効力を失った場合の登録番号は欠番とし、補充は行わないものとする。

③　登録番号を別紙様式Ⅲ－２による金融サービス仲介業者登録番号台帳により管理するものとする。

（４）登録申請者への通知

金融サービス仲介業者登録簿に登録した場合は、別紙様式Ⅲ－３による登録済通知書を登録申請

者に交付し、又は提供するものとする。

（５）登録後の取扱い

登録申請者は、登録後遅滞なく保証金の供託（金融サービス提供法第 22 条第 3 項の契約の締結を含む。）を行い開業するものとする。

（６）登録の拒否

① 登録を拒否する場合は、拒否の理由並びに金融庁長官に対する審査請求及び国を相手方とする処分の取消しの訴えを提起できる旨等を記載した別紙様式Ⅲ－４による登録拒否通知書を登録申請者に交付し、又は提供するものとする。

② 登録拒否通知書には、拒否の理由及び拒否の理由に該当する金融サービス提供法第 15 条各号のうちの該当する号又は登録申請書及び添付書類のうち重要な事項についての虚偽の記載のある箇所若しくは重要な事実の記載の欠けている箇所を具体的に明らかにするものとする。

（７）金融サービス仲介業者登録簿

① 金融サービス仲介業者登録簿は、登録申請書の写しの第２面から第９面までにより作成するものとする。

② 登録申請書記載事項に係る変更届出書が提出された場合には、当該届出書に添付される登録申請書の変更面と金融サービス仲介業者登録簿の当該面を差し替えるものとする。

③ 本庁監理金融サービス仲介業者から登録申請書記載事項に係る変更届出書の提出があった場合には、本庁は１か月分を取りまとめて翌月 20 日までに、当該金融サービス仲介業者の登録を行った財務局に対して登録申請書の変更面を送付するものとする。

④ 金融サービス仲介業者登録簿の縦覧日は、行政機関の休日に関する法律第１条（昭和 63 年法律第 91 号）に規定する行政機関の休日以外の日とし、縦覧時間は、財務局長が指定する時間内とする。ただし、金融サービス仲介業者登録簿の整理その他必要がある場合は、縦覧日又は縦覧時間を変更できるものとする。

⑤ 金融サービス仲介業者登録簿の縦覧者には、別紙様式Ⅲ－５による金融サービス仲介業者登録簿縦覧表に所定の事項を記入させるものとする。

⑥ 金融サービス仲介業者登録簿は、財務局長が指定する縦覧場所以外に持ち出してはならないものとする。

⑦ 縦覧者が次に該当する場合は、縦覧を停止又は拒否することができるものとする。

イ．上記④から⑥まで又は当局の指示に従わない者

ロ．金融サービス仲介業者登録簿を汚損若しくは破損し、又はそのおそれがあると認められる者

ハ．他の縦覧者等に迷惑を及ぼし、又はそのおそれがあると認められる者

（８）認定金融サービス仲介業協会に加入する予定がない業者に係る留意事項

登録申請時において認定金融サービス仲介業協会に加入する予定がない業者に対しては、以下の事項を通知し、適切な対応を求めることとする。

① 登録後に、協会規則に準ずる内容の社内規則を作成していない又は当該社内規則を遵守するための体制を整備していない場合はⅢ－２－１６に準じた監督上の対応がとられること。

② 協会規則に改正等があった場合にそれに応じて社内規則の見直しを行わない場合には、上記①に該当する場合があること。

Ⅲ－３－１－２　登録申請書の記載事項

登録申請書の記載事項等の確認に際しては、以下の点に留意することとする。

（１）「商号、名称又は氏名」（金融サービス提供法第 13 条第１項第１号）

申請者が個人である場合は、当該申請者が商号登記をしているときにはその商号を、屋号を使用しているときにはその屋号を、「商号又は名称」として記載しているかを確認する。

（２）「金融サービス仲介業を行う営業所又は事務所の名称及び所在地」（金融サービス提供法第 13 条第１項第３号）

登録申請書に記載する「営業所又は事務所」とは、金融サービス仲介業の全部又は一部を行うために開設する一定の施設を指し、金融サービス仲介業に関する営業以外の用に供する施設は除くものとする。

（３）常務に従事している他の法人の商号又は名称（仲介業者等府令第 10 条第１号、第２号）

常務に従事している他の法人の商号又は名称は、例えば「（株）○○」等と略さずに、「株式会社○○」又は「○○株式会社」などの正式名称が記載されているかを確認する。

（４）「他に事業を行うときは、その事業の種類」（金融サービス提供法第 13 条第１項第７号）

他に行う事業の種類は、現に行う事業が属する「統計法第二十八条の規定に基づき、産業に関する分類を定める件（平成 25 年総務省告示第 405 号）」に定める日本標準産業分類（以下「日本標準産業分類」という。）に掲げる中分類（「大分類 J－金融業，保険業」に属する場合にあっては細分類）に則って記載されているかを確認する。

（５）「他に行っている事業が公益に反すると認められる者」（金融サービス提供法第 15 条第１号ヨ）

兼業業務の内容が公益に反すると認められる場合とは、例えば、金融サービス仲介業者の兼業業務が、違法事業である場合のみならず社会的に不当と認められる事業である場合も含み、例えば、暴力団をはじめとする反社会的勢力と関係する事業や、その事業内容が社会的に批判を受け、又は受けるおそれがあるものなどを指すが、その判断は、当該兼業業務の性質及び態様、取引の相手方並びに社会に与える影響などを総合的に勘案して行うものとする。

Ⅲ－３－１－３　添付書類

添付書類の確認に際しては、以下の点に留意することとする。

（１）第 15 条各号に該当しないことを誓約する書面（金融サービス提供法第 13 条第２項第１号、第４号から第７号）

以下の書面には、それぞれ以下のことを誓約する旨のほか、「当該誓約が虚偽の誓約であることが判明した場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項第６号に掲げる事由に該当することを認識している」旨が記載されたものを提出させるものとする。

①　「第 15 条第１号イからカまで、第２号又は第３号のいずれにも該当しないことを誓約する書面」

第 15 条第１号イからカまで、第２号又は第３号のいずれにも該当しないこと

②　「第 15 条第４号に該当しないことを誓約する書面」

第 15 条第４号に該当しないこと

③　「第 15 条第５号イ、ロ、ハ（（２）を除く。）、ニ（同号ハ（２）に係る部分を除く。）又はホ（同号ハ（２）に係る部分を除く。）のいずれにも該当しないことを誓約する書面」

第 15 条第５号イ、ロ、ハ（（２）を除く。）、ニ（同号ハ（２）に係る部分を除く。）又はホ（同号ハ（２）に係る部分を除く。）のいずれにも該当しないこと

④　「第 15 条第６号に該当しないことを誓約する書面」

第 15 条第６号に該当しないこと

⑤　「第 15 条第７号に該当しないことを誓約する書面

第 15 条第７号に該当しないこと

（２）「定款」（金融サービス提供法第 13 条第２項第２号）

定款の目的に、金融サービス仲介業（自らが行う業務の種別に係るものをいう。）に係る業務が定められているか。

（３）「金融サービス仲介業務の内容及び方法として内閣府令で定めるものを記載した書類」（金融サービス提供法第 13 条第２項第３号）

① 仲介業者等府令第 11 条第１号に規定する、業務の内容及び方法には、次の事項が記載されているか否かを確認するものとする。

イ．業務区域

ロ．業務の形態（対面、電気通信回線に接続した電子計算機利用、申請者が個人である場合の金融サービス仲介業務を行う使用人の有無等）

ハ．営業所の形態（有人の営業所、無人の営業所）

ニ．金融サービス仲介業の実施体制

金融サービス仲介業の実施体制の状況を把握するために必要な場合には、適宜、当該実施体制に関する体制図及び組織図等の提出を求めることとする。

（４）「履歴書」（仲介業者等府令第 12 条第１号イ）、「役員の履歴書」（同条第２号イ）

① 「履歴書」（申請者が個人の場合）又は「役員の履歴書」（申請者が法人の場合）の現住所が住民票の抄本記載の住所と一致しない場合には、その理由を確認するとともに、「履歴書」又は「役員の履歴書」に、両住所が併記されているかを確認する。

② 「履歴書」又は「役員の履歴書」に記載されている氏名に用いられている漢字が、住民票の抄本記載の氏名に用いられている漢字に統一されているかを確認する（例えば、住民票の抄本で用いられている漢字が旧漢字の場合は、「履歴書」又は「役員の履歴書」でも旧漢字を用いることとする。）。

（５）「住民票の抄本」（仲介業者等府令第 12 条第１号ロ、同条第２号ロ）

「住民票の抄本」は、次の項目が記載されているものを提出させるものとする。

① 住所

② 氏名

③ 生年月日

（６）「これに代わる書面」（仲介業者等府令第 12 条第１号ロ、同条第２号ロ）

① 仲介業者等府令第 12 条第１号ロに規定する「これに代わる書面」とは以下の書類を、同条第２号ロに規定する「これに代わる書面」とは、以下の書類又は役員が法人である場合にあっては商業登記簿謄本・抄本等をいう。

（ア）住民票記載事項証明書

（イ）印鑑登録証明書

（ウ）有効期限内の以下の書類の写し

個人番号カード、運転免許証、健康保険証、福祉手帳（精神障害者保健福祉手帳、身体障害者手帳、療育手帳等）、年金手帳、旅券（パスポート）、住民基本台帳カード、在留カード又は特別永住者証明書

② 国内に在留する外国人が提出した在留カードの写し又は特別永住者証明書の写し、及び、国内に居住しない外国人が提出した本国の住民票に相当する書面の写し又はこれに準ずる書面は、仲介業者等府令第 12 条第１号及び第２号の「これに代わる書面」に該当する。

（７）「金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる能力を有することを明らかにする書面」（仲介業者等府令第 12 条第３号）

「金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる能力を有することを明らかにする書面」には、金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる知識・経験等を有する者及び当該者の配置予定先が記載されているかを確認する。

なお、金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる知識・経験等を有する者としては、当該金融サービス仲介業者が行う業務の種別に応じて、Ⅴ－２－２（２）①イ及びロ、Ⅵ－２－１－２（１）、Ⅶ－２－１（２）イ及びロ、Ⅷ－３－１－２（２）②ホに掲げる役員、使用人その他の人員が含まれていることが必要である。

その他、「金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる能力を有することを明らかにする書面」に関しては、Ⅴ－２－２（２）、Ⅵ－２－１－１（２）、Ⅵ－２－１－２（１）、Ⅶ－２－１（２）イ及びロ、Ⅷ－３－１－２（２）②も参照する。

（８）「兼業業務の内容を記載した書面」（仲介業者等府令第 12 条第４号）

「兼業業務の内容を記載した書面」には、日本標準産業分類に掲げる中分類（「大分類 J－金融業，保険業」に属する場合にあっては細分類）に則って兼業業務の分類が記載されているかを確認する。

（９）「電子金融サービス仲介業務の内容及び当該業務を遂行する体制を記載した書類」（仲介業者等府令第 12 条第８号）

① 仲介業者等府令第 12 条第８号に規定する、電子金融サービス仲介業務の内容には、仲介業者等府令第 9 条に規定する顧客の注文の内容の金融機関に対する伝達の方法が記載されているかを確認する。

② 上記①の伝達の方法については、顧客が金融機関から付与された ID・パスワード等（当該金融機関のサービスを利用するために必要な ID・パスワード等の情報をいう。）を申請者が顧客から預かり、当該 ID・パスワードを利用して伝達するものとなっておらず、顧客からの申出に基づき、金融機関が申請者に対して当該伝達を行うためのトークンその他の情報を付与して行うものとなっているかを確認する。

③　仲介業者等府令第 12 条第８号に規定する、業務を遂行する体制には、電子金融サービス仲介業務を管理する責任者の氏名、役職名及び略歴が記載されているかを確認する。

（１０）官公署の証明書

登録申請の添付書類で必要な官公署が証明する書類は、申請の日前３か月以内に発行されたものでなければならない。

Ⅲ－３－２　届出

Ⅲ－３－２－１　届出に係る一般的な留意事項

金融サービス提供法に定める各種届出等の受理又は処理に関しては、以下に掲げる点に留意して取り扱うこととする。

（１）届出書の提出先

金融サービス仲介業者から届出書の提出を受けたときは、その提出先が財務局監理金融サービス仲介業者については当該申請者の主たる営業所又は事務所を管轄する財務局長（国内に営業所又は事務所を有しない場合にあっては関東財務局長）、本庁監理金融サービス仲介業者については金融庁長官となっているかを確認する。

（２）届出があった場合の留意事項

一般に、金融サービス提供法第 16 条第３項等法令に基づく届出があった場合には、届出の内容を十分精査し、当該届出が法令に違反することとならないか、業務運営の適切性、健全性に問題が生じることとならないか等について確認する必要がある。確認の結果、問題があると認められるときは、金融サービス提供法第 35 条第１項に基づく報告徴求や金融サービス提供法第 37 条に基づく業務改善命令等の措置を適切に講じることとする。

Ⅲ－３－２－２　変更の届出

（１）住所又は事務所の所在地の呼称変更

住居表示に関する法律（昭和 37 年法律第 119 号）等に基づき、金融サービス仲介業者の住所又は事務所の所在地の呼称が変更された場合は、当該届出を省略して差し支えないものとする。

（２）法人である金融サービス仲介業者の組織変更

法人である金融サービス仲介業者が法律上の組織変更を行う場合は、当該届出を行うものとする。

（３）変更届出の内容が、当該金融サービス仲介業者の主たる事務所の変更で、かつ、他の管轄財務局の管轄区域への変更である場合は、現に登録している管轄財務局は、新たに管轄財務局になる財務局に当該届出書及び金融サービス仲介業者登録簿のうち当該金融サービス仲介業者に係る部分その他の書類を送付するものとする。

上記の書類の送付を受けた財務局は、当該金融サービス仲介業者に係る事項を金融サービス仲介業者登録簿に登録するものとする。

Ⅲ－３－２－３　廃業等の届出に係る留意事項

金融サービス仲介業者から、金融サービス提供法第 16 条第３項第３号から第７号の規定に基づく届出書の提出があった場合には、当該金融サービス仲介業者に対して必要に応じてヒアリングを行うなどにより、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定による登録取消しの事由の存しないことについて確認を行うことに留意するものとする。

Ⅲ－３－３　登録等実績報告

毎月末の登録等の状況について、毎月末の翌月 15 日までに監督局総務課金融サービス仲介業室あて報告するものとする。

Ⅲ－３－４　業務に関する帳簿書類関係

仲介業者等府令第 138 条に定める業務に関する帳簿書類（以下「帳簿書類」という。）は、金融サービス仲介業者の業務又は財産の状況を正確に反映させ、業務の適切性や財務の健全性を検証することなどによって、顧客保護に資するため法令にその作成及び保存義務が規定されているものである。帳簿書類の検証に当たっては、これらの趣旨を踏まえ、以下の点に留意して行うものとする。

（１）基本的留意事項

①　帳簿書類について、一の帳簿書類が合理的な範囲において、他の帳簿書類を兼ねること、又はその一部を別帳とすることがそれぞれできるものとする。ただし、それぞれの帳簿書類の種類に応じた記載事項がすべて記載されている場合に限る。

②　Ⅲ－３－４において、外国法人については、本店とあるのはその国内における主たる営業所又は事務所と、支店とあるのはその他の営業所又は事務所とそれぞれ読み替えるものとする。

③　帳簿書類の記載事項のうち、該当する事項に直接合致しないものについては、当該事項に準ずるものを記載し、該当する事項がないものについては記載を要しない。

④　媒介に係る取引記録、募集若しくは売出しの取扱い又は私募の取扱いに係る取引記録及び投資

顧問契約又は投資一任契約の締結の媒介に係る取引記録の作成に当たり、取引を行う際に取引契約書を取り交わす場合には、それぞれの帳簿書類の記載事項がすべて記載されている取引契約書をもってそれぞれの帳簿書類とすることができる。当該取引契約書は別つづりとする。

⑤　帳簿書類の記載事項については、当該金融サービス仲介業者において統一した取扱いをしているコード又は略号その他の記号により記載することができる。

⑥　帳簿書類の記載事項の一部について、当該記載事項が記載された取引契約書と契約番号等により関連付けがされており、併せて管理・保存されている場合には、これらを一体として当該帳簿書類とすることができる。

⑦　帳簿書類の保管場所については、次に掲げる要件が満たされていることを条件として金融サービス仲介業者が帳簿書類の作成を委託している会社において作成時から集中保管することができるものとする。

イ．顧客の照会に対し、速やかに回答できる体制となっていること。

ロ．帳簿書類の閲覧が金融サービス仲介業者の営業所又は事務所において合理的期間内に可能な体制となっていること。

ハ．内部監査に支障がないこと。

⑧　金融サービス仲介業務に関する帳簿書類については、当該金融サービス仲介業者の当該金融サービス仲介業務に関して取引関係にある金融機関のシステムやフォーマットを利用して作成すること又は当該金融機関にその作成に係るシステムやフォーマットの構築を委託することができるが、金融サービス仲介業者が作成及び保存の義務を負うことに留意するものとする。

⑨　金融サービス仲介業者は、社内規則等に、帳簿書類の作成及び保存の方法を具体的に定めるものとする。

Ⅲ－３－５　事業報告書

（１）事業報告書の提出先

金融サービス仲介業者が提出する事業報告書については、仲介業者等府令別紙様式第７号を使用して作成したものを、財務局監理金融サービス仲介業者については当該申請者の主たる営業所又は事務所を管轄する財務局長（国内に営業所又は事務所を有しない場合にあっては関東財務局長）、本庁監理金融サービス仲介業者については金融庁長官に提出させるものとする。

（２）事業報告書に係る留意点

仲介業者等府令別紙様式第７号に規定する事業報告書を処理する場合には、以下の点に留意するものとする。

・　「従業者に対する研修の実施状況」欄については、当局の検査において不適切な取扱い等の指摘を受けた金融サービス仲介業者や業務改善命令等の処分を受けている金融サービス仲介業者

の場合、研修の実施目的・重点事項等が、当局の指摘等の内容に照らし、合理的なものとなっているか検証するものとする。

Ⅳ　保証金・金融サービス仲介業者賠償責任保険契約

Ⅳ－１　保証金

金融サービス仲介業者の保証金に係る事務は、以下の関係法令に関する解釈・運用及び手続により行うものとする。

Ⅳ－１－１　保証金の供託等の届出

（１）仲介業者等府令第 26 条第１項第１号の規定により供託に係る届出を行う場合、金融サービス仲介業者は別紙様式Ⅳ－１により作成した保証金供託届出書に同条第２項第１号に規定する書面を添付して、金融サービス仲介業者を所管する金融庁長官又は財務局長（以下「財務局長等」という）に提出するものとする。

（２）仲介業者等府令第 26 条第１項第４号の規定により保証委託契約の締結に係る届出を行う場合、金融サービス仲介業者は別紙様式Ⅳ－２により作成した保証委託契約締結届出書に同条第２項第３号に規定する書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。

（３）仲介業者等府令第 26 条第４項及び同第 27 条第３項並びに金融サービス仲介業者保証金規則（以下「保証金規則」という。）第 13 条第５項に規定する保管証書は、別紙様式Ⅳ－３によるものとする。

Ⅳ－１－２　保証金の取戻し

（１）金融サービス提供法第 22 条第 11 項に規定する時期及び額の指定は、当該金融サービス仲介業者に係る以下に掲げる事項を勘案して行うものとする。

①　保証金規則第 12 条第２項に規定する公示による権利の申出の状況

②　金融サービス契約の締結の媒介に関して生じた債務（係争中等のものを含む。）の有無等

③　当該金融サービス仲介業者が締結の媒介を行った金融サービス契約のうち残存するものの状況

（２）金融サービス提供法第 22 条第 11 項に規定する時期の指定は、原則として当該指定を行った日から５年を超えない範囲内で行うこととし、同条第 10 項第３号の規定による保証金の取戻しの承認の申請については、当該指定は行わないものとする。ただし、金融サービス仲介業務に関して当該金融サービス仲介業者に生じた債務の弁済の確保に欠けるおそれがある場合は、この限りでない。

（３）保証金規則第 12 条第１項の規定により保証金の取戻しの申請をしようとする者は、以下に掲げる書面を財務局長等に提出するものとする。

①　保証金規則第 12 条第１項に規定する保証金規則別紙様式第３号により作成した承認申請書

②　当該保証金の全部又は一部を取り戻すことができることを証する書面

③　（１）の②及び③の状況を記載した書面

（４）仲介業者等府令第 26 条第１項第３号の規定による届出を行おうとするときは、金融サービス仲

介業者は別紙様式Ⅳ－４により作成した保証金取戻届出書に同条第２項第２号に規定する書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。

（５）保証金規則第 12 条第２項に基づく保証金取戻し公告は、別紙様式Ⅳ－５により行う。

Ⅳ－１－３　保証金の全部又は一部に代わる契約の解除又は変更

金融サービス提供法施行令第 27 条第 2 号の規定による保証委託契約の解除又は変更は、以下のとおり取り扱うものとする。

（１）保証委託契約を解除し又はその内容を変更しようとする場合、金融サービス仲介業者（保証委託契約の規定に基づき金融サービス仲介業者を代理する者を含む。以下、Ⅳ－１－３（３）において同じ。）は別紙様式Ⅳ－６により作成した保証委託契約解除（変更）承認申請書に当該契約の解除又はその内容の変更に伴い必要となるべき手当の有無を記載した書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。

（２）財務局長等は、金融サービス提供法施行令第 27 条第２号の規定による保証委託契約の解除又は変更の承認をした場合には、別紙様式Ⅳ－７により作成した保証委託契約解除承認書又は別紙様式Ⅳ－８により作成した保証委託契約変更承認書を申請者に交付し、又は提供するものとする。

（３）金融サービス提供法施行令第 27 条第２号の規定による承認を受けて保証委託契約を解除し又はその内容を変更した場合、金融サービス仲介業者は別紙様式Ⅳ－９により作成した保証委託契約解除（変更）届出書に仲介業者等府令第 26 条第２項第３号に規定する書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。

Ⅳ－１－４　保証金の保管替え等

（１）保証金規則第 13 条第１項の規定により最寄りの供託所の変更の届出を行う場合、供託者は別紙様式Ⅳ－10 により作成した供託所変更届出書を財務局長等に提出するものとする。

（２）保証金規則第 13 条第２項の規定により供託書正本の交付を受ける場合、供託者は別紙様式Ⅳ－11 により作成した受領書に当該供託書正本についての保管証書を添付して、財務局長等に提出するものとする。

Ⅳ－１－５　保証金の追加供託命令の通知

財務局長等は、仲介業者等府令第 30 条第３号の規定により支払委託書の写しを当該支払委託書に係る金融サービス仲介業者に交付する場合は、別紙様式Ⅳ－12 により作成した通知書に当該支払委託書の写しを添付して、交付するものとする。

Ⅳ－１－６　保証金に充てることができる有価証券の種類等

　登録申請者等に対して、金融サービス提供法第 22 条第９項の規定に基づき国債により保証金を供託している場合、国債ニ関スル法律（明治 39 年法律第 34 号）により一定期間経過後に消滅時効が完成し、供託が無効となることがある旨を周知する。

Ⅳ－２　金融サービス仲介業者賠償責任保険契約

金融サービス仲介業者賠償責任保険契約に係る事務は、以下のとおり行うものとする。

Ⅳ－２－１　保証金の一部に代わる金融サービス仲介業者賠償責任保険契約による保証金の一部の代替

金融サービス提供法第 23 条第１項に規定する金融サービス仲介業者賠償責任保険契約（以下「賠責保険契約」という。）による保証金の一部の代替は、以下のとおり取り扱うものとする。

（１）金融サービス提供法第 23 条第１項に規定する賠責保険契約を締結して仲介業者等府令第 26 条第１項第５号の規定により当該契約の締結に係る届出を行う場合、金融サービス仲介業者は別紙様式Ⅳ－13 により作成した賠責保険契約締結届出書に同条第２項第３号に規定する書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。ただし、当該届出と同時に仲介業者等府令第 32 条第１項の規定により保証金の一部の代替の承認申請をする場合においては、当該届出書の提出は要しないものとする。

（２）金融サービス提供法第 23 条第１項による賠責保険契約による保証金の一部の代替の承認を受けようとする場合、金融サービス仲介業者は別紙様式Ⅳ－14 により作成した承認申請書に当該賠責保険契約による保証金の一部の代替に関する書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。

（３）令和３年金融庁告示第 30 号の内容

① 令和３年金融庁告示第 30 号第２条柱書きに規定する「顧客等の保護に欠けることがないと認められるとき」とは、金融サービス仲介業者が営業を開始してしてから賠責保険契約を締結するための期間が３年を超えず、かつ、その期間を対象として先行担保特約が付されている場合をいう。

② 令和３年金融庁告示第 30 号第２条第５号に規定する「顧客等に対する債務の有無等」には、以下に掲げるものを含めるものとする。

イ．金融サービス仲介業者の不法行為による顧客等に対する債務

ロ．金融サービス仲介業者の顧客等に対する債務に係る訴訟のうち、裁判所において係争中のもの

ハ．財務局長等に寄せられた苦情、事業報告書に記載された苦情及び金融サービス仲介業者を会員とする団体に寄せられた苦情のすべてを含む苦情の件数、内容及び解決内容

（４）財務局長等は、金融サービス提供法第 23 条第１項による賠責保険契約による保証金の一部の代替の承認をした場合には、別紙様式Ⅳ－15 により作成した承認書を申請者に交付し、又は提供するものとする。

（５）金融サービス提供法第 23 条第１項の規定により金融サービス仲介業者が供託しないことができる保証金の額は、金融サービス提供法施行令第 29 条第２項によるほか、当該賠責保険契約において同一の行為に起因する一定の事由による損失の填補の限度額として定めた金額を限度とする。

Ⅳ－２－２　賠責保険契約の解除又は変更

金融サービス提供法施行令第 29 条第１項第４号の規定による賠責保険契約の解除又は変更は、以下のとおり取り扱うものとする。

（１）賠責保険契約を解除し又はその内容を変更しようとする場合、金融サービス仲介業者は別紙様式Ⅳ－16 により作成した承認申請書に当該契約の解除又はその内容の変更に伴い必要となるべき手当の有無を記載した書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。

（２）財務局長等は、賠責保険契約の解除又は変更の承認をした場合には、別紙様式Ⅳ－17 により作成した賠責保険契約解除承認書又は別紙様式Ⅳ－18 により作成した賠責保険契約変更承認書を申請者に交付し、又は提供するものとする。

（３）財務局長等の承認を受けて賠責保険契約を解除し又はその内容を変更した場合、金融サービス仲介業者は別紙様式Ⅳ－19 により作成した届出書に仲介業者等府令第 26 条第２項第３号に規定する書面を添付して、財務局長等に提出するものとする。

Ｖ　監督上の評価項目と諸手続（預金等媒介業務）

Ｖ－１　業務の適切性（預金等媒介業務）

Ｖ－１－１　預金等媒介業者の禁止行為、不適切な取引等

（１）預金等媒介業者としての取引上の優越的地位を不当に利用する行為（仲介業者等府令第 55 条第３号）

預金等媒介業者としての取引上の優越的地位を不当に利用する行為については、「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」（平成 16 年 12 月１日：公正取引委員会）も参考とするが、例えば次に掲げる行為は、預金等媒介業者としての取引上の優越的地位を不当に利用する行為に該当し得る（なお、このうち①及び②は、仲介業者等府令第 55 条第２号に規定する「顧客に対し、不当に、自己又は自己の指定する事業者と取引を行うことを条件として、金融サービス提供法第 11 条第２項各号に規定する契約の締結の媒介を行う行為」にも該当し得る。）。

①　顧客に対し、自己が兼業業務として行う業務又は金融サービス仲介業務（預金等媒介業務以外の種別のものをいう。）について自己と取引しない場合には資金の貸付けを内容とする契約（その他金融サービス提供法第 11 条第２項各号に掲げる行為を含む。以下②から④において同じ。）媒介を取りやめる旨又は資金の貸付けを内容とする契約の媒介に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、兼業業務又は金融サービス仲介業務（預金等媒介業務以外の種別のものをいう。）で取り扱う商品を購入することを事実上余儀なくさせること。

②　顧客に対する資金の貸付けを内容とする契約の媒介に当たり、兼業業務又は金融サービス仲介業務（預金等媒介業務以外の種別のものをいう。）で取り扱う商品の購入を要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること。

③　顧客に対し、自己が兼業業務として行う業務又は金融サービス仲介業務（預金等媒介業務以外の種別のものをいう。）の競争者と取引する場合には資金の貸付けを内容とする契約の媒介を取りやめる旨又は資金の貸付けを内容とする契約の媒介に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、自己の兼業業務又は金融サービス仲介業務（預金等媒介業務以外の種別のものをいう。）における競争者からの商品の購入を妨害すること。

④　顧客に対する資金の貸付けを内容とする契約の媒介を行うに当たり、自己の兼業業務又は金融サービス仲介業務（預金等媒介業務以外の種別のものをいう。）における競争者から商品の購入を行わないことを要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること。

（２）兼業業務における取引上の優越的地位を不当に利用する行為（仲介業者等府令第 55 条第５号）

兼業業務における取引上の優越的地位を不当に利用する行為については、「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」（平成 16 年 12 月１日：公正取引委員会（再掲））も参考とするが、例えば、以下に掲げる行為は、兼業業務における取引上の優越的地

位を不当に利用する行為に該当し得る（なお、このうち①及び②は、仲介業者等府令第 55 条第４号に規定する「顧客に対し、不当に、法第 11 条第２項各号に規定する契約の締結の媒介を行うことを条件として、自己又は自己の指定する事業者と取引をさせる行為」にも該当し得る。）。

① 顧客に対し、預金等媒介業務として媒介する預金の受入れを内容とする契約（その他金融サービス提供法第 11 条第２項各号に掲げる行為についても同様。以下②から④において同じ。）の締結に応じない場合には兼業業務に係る取引を取りやめる旨又は兼業業務に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、預金の受入れを内容とする契約を締結することを事実上余儀なくさせること。

② 顧客に対する兼業業務の取引を行うに当たり、預金等媒介業務として媒介する預金の受入れを内容とする契約の締結を要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること。

③ 顧客に対し、預金等媒介業務に係る業務として行う業務の競争者と取引する場合には兼業業務の取引を取りやめる旨又は兼業業務に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、自己の競争者（銀行及び銀行代理業者を含む。④において同じ。）と預金の受入れを内容とする契約を締結することを妨害すること。

④ 顧客に対する兼業業務の取引を行うに当たり、自己の競争者と預金の受入れを内容とする契約を行わないことを要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること。

（３）金融サービス提供法第 29 条で準用する銀行法（以下「準用銀行法」という。）第 52 条の 45、仲介業者等府令第 55 条各号に規定する禁止行為を防止するための態勢整備に関しては、以下の点に留意することとする。

① 禁止行為を防止するための措置を講ずる責任を有する部署又は担当者を配置し、かつ、それらの部署又は担当者によって禁止行為の防止措置が適切に講じられているかを検証するための内部管理態勢が整備されているか。

② 禁止行為を防止するために必要な研修の実施等の体制、顧客からの苦情に対応するための体制等に関する社内規則の策定及び社内周知が行われているか。

③ 禁止行為を防止するため、預金等媒介業務に関する法令についての知識及び実務経験を有する者による定期的かつ必要に応じて適宜研修を実施しているか。

④ 禁止行為に係る顧客からの苦情受付窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情対応態勢が整備されているか。

（４）正常な取引慣行に反する不適切な取引に繋がる媒介の防止

上記（１）から（３）のほか、過度な協力預金、過当な歩積両建預金等の受入れ、他金融機関への過度な預金紹介、顧客の印鑑等の預かり等独占禁止法上問題となる優越的な地位の濫用や顧客の実際の資金需要に基づかない決算期を跨った短期間の与信取引の依頼など正常な取引慣行に反する不適切な取引に繋がるような媒介をどのように防止しているかに留意する。

Ｖ－１－２　利用者保護のための情報提供・相談機能等

金融サービス提供法第 26 条、準用銀行法第 52 条の 44 第２項及び仲介業者等府令第 48 条から第 55 条を踏まえ、預金等媒介業者における利用者保護のための情報提供・相談機能等に関する監督は、以下の点に留意する。

Ｖ－１－２－１　与信取引等（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関する顧客への説明態勢

Ｖ－１－２－１－１　意義

（１）金融サービス提供法第 26 条及び仲介業者等府令第 35 条は、預金等媒介業者に対し、その行う業務の内容及び方法に応じ、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的を踏まえた重要な事項の顧客に対する説明その他の健全かつ適切な業務の運営を確保するための措置（書面の交付その他の適切な方法による商品又は取引の内容及びリスクの説明並びに犯罪を防止するための措置を含む。）に関する社内規則等（社内規則その他これに準ずるものをいう。）を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制を整備することを義務付けている。

また、預金等媒介業者はその預金等媒介業務に関し、顧客に対し虚偽のことを告げる行為、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げる行為等をしてはならないとされている（準用銀行法第 52 条の 45、仲介業者等府令第 55 条）。これらの行為は、そもそも金融サービス提供法第 26 条で定める業務の健全かつ適切な運営が確保されるための措置に違反する行為として禁止されるものである。

（２）以下は、広く貸し手の責任において整備すべき与信取引等（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関する説明態勢及びそれを補完する相談苦情処理機能について、主として中小企業向け取引、個人向け貸付（住宅ローンを含む。）を念頭において、当局が預金等媒介業者の内部管理態勢の検証を行う際の着眼点を類型化して例示している。

（注）以下は、説明義務・説明責任（アカウンタビリティ）の徹底を中心に顧客との情報共有の拡大と相互理解の向上に向けた取組みまで幅広い領域を対象としている

Ｖ－１－２－１－２　主な着眼点

（１）全社的な内部管理態勢の確立

①　顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する全社的な内部管理態勢の確立に関し、経営陣が適切に機能を発揮しているか。

②　法令の趣旨を踏まえた社内規則等の作成

イ．業務の内容及び方法に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められているか。

与信取引には、例えば、手形割引、貸付金（手形貸付、証書貸付、当座貸越）等の多様な取

引があるが、それぞれの類型に応じた態勢整備がなされているか。

さらに、インターネット取引等の異なる取引方法に応じた態勢整備がなされているか。

ロ．顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められているか。特に、中小企業や個人については実態に即した取扱いとなっているか。

③　法令の趣旨を踏まえた社内の実施態勢の構築

イ．社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）が整備されているか。

ロ．説明態勢等の実効性を確保するため、検査・監査等の内部牽制機能は十分発揮されているか。

（２）契約時点等における説明

以下の事項について、社内規則等を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか検証する。その際、預金等媒介業者と顧客が契約を締結しようとする銀行等との間の顧客に対する情報の提供及び説明に関する役割分担を適切に踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。

①　商品又は取引の内容及びリスク等に係る説明

契約の意思形成のために、顧客の十分な理解を得ることを目的として、必要な情報を的確に提供することとしているか。

なお、検証に当たっては、特に以下の点に留意する。

イ．住宅ローン契約の媒介に際しては、利用者に適切な情報提供とリスク等に関する説明を行うこととしているか。特に、金利変動型又は一定期間固定金利型の住宅ローンに係る金利変動リスク等について、十分な説明を行うこととしているか。

ロ．住宅ローンの説明に当たっては、例えば、「住宅ローン利用者に対する金利変動リスク等に関する説明について」（平成 16 年 12 月 21 日全国銀行協会申し合わせ）に沿った対応がなされる態勢となっているか。また、適用金利が将来上昇した場合の返済額の目安を提示する場合には、その時点の経済情勢において合理的と考えられる前提に基づく試算を示すこととしているか。

ハ．個人保証契約については、保証債務を負担するという意思を形成するだけでなく、その保証債務が実行されることによって自らが責任を負担することを受容する意思を形成するに足る説明を行うこととしているか。

例えば、保証契約の形式的な内容にとどまらず、保証の法的効果とリスクについて、最悪のシナリオ即ち実際に保証債務を履行せざるを得ない事態を 想定した説明を行うこととしているか。

また、必要に応じ、保証人から説明を受けた旨の確認を行うこととしているか。

ニ．経営者等と銀行等との間の保証契約の締結の媒介を行う場合には、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、以下の点について、主債務者と保証人に対して丁寧かつ具体的に説明を行うこととしているか。

ａ．保証契約の必要性

ｂ．原則として、保証履行時の履行請求は、一律に保証金額全額に対して行うものではなく、保証履行時の保証人の資産状況等を勘案した上で、履行の範囲が定められること

ｃ．経営者保証の必要性が解消された場合には、保証契約の変更・解除等の見直しの可能性があること

ホ．連帯保証契約については、補充性や分別の利益がないことなど、通常の保証契約とは異なる性質を有することを、相手方の知識、経験等に応じて説明することとしているか。

（注１）「補充性」とは、主たる債務者が債務を履行しない場合にはじめてその債務を履行すればよいという性質をいう。

（注２）「分別の利益」とは、複数人の保証人が存在する場合、各保証人は債務額を全保証人に均分した部分（負担部分）についてのみ保証すれば足りるという性質をいう。

ヘ．経営者以外の第三者と銀行等との間で個人連帯保証契約の締結を媒介する場合には、契約者本人の経営への関与の度合いに留意し、原則として、経営に実質的に関与していない場合であっても保証債務を履行せざるを得ない事態に至る可能性があることについての特段の説明を行うこととしているか。併せて、保証人から説明を受けた旨の確認を行うこととしているか。

（注）契約者本人が経営に実質的に関与していないにもかかわらず、自発的に連帯保証契約の申し出を行った場合には、銀行等又は預金等媒介業者から特段の説明を受けた上で契約者本人が自発的な意思に基づき申し出を行った旨を証した書面の提出を受けるなどにより、当該契約について金融機関から要求されたものではないことを確認しているかに留意する。

ト．信用保証協会の保証付き融資については、利用する保証制度の内容や信用保証料の料率などについて、顧客の知識、経験等に応じた適切な説明を行うこととしているか。

② 契約締結の客観的合理的理由の説明

顧客から説明を求められたときは、事後の紛争等を未然に防止するため、媒介を行う契約締結の客観的合理的理由についても、顧客の知識、経験等に応じ、その理解と納得を得ることを目的とした説明を行う態勢が整備されているか。

なお、以下のイからハの検証に関しては、各項に掲げる事項について顧客から求められれば説明する態勢（ハの検証にあっては、保証契約を締結する場合に説明する態勢）が整備されているかに留意する。

イ．貸付契約

貸付金額、金利、返済条件、期限の利益の喪失事由、財務制限条項等の契約内容について、顧客の財産の状況を踏まえた契約締結の客観的合理的理由

ロ．担保設定契約

極度額等の契約内容について、債務者との取引状況や今後の取引見通し、担保提供者の財産の状況を踏まえた契約締結の客観的合理的理由

ハ．保証契約

保証人の立場及び財産の状況、主債務者や他の保証人との関係等を踏まえ、当該保証人と銀行等との間で保証契約を締結する客観的合理的理由

ａ．根保証契約については、設定する極度額及び元本確定期日について、主債務者との取引状況や今後の取引見通し、保証人の財産の状況を踏まえた契約 締結の客観的合理的理由

ｂ．経営者以外の第三者との間で個人連帯保証契約を締結する場合には、「経営者以外の第三者の個人連帯保証を求めないことを原則とする融資慣行を確立」するとの観点に照らし、必要に応じ、「信用保証協会における第三者保証人徴求の原則禁止について」における考え方にも留意しつつ、当該第三者と銀行等との間で保証契約を締結する客観的合理的理由。

ｃ．経営者等に保証を求める場合には、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、当該経営者 等と銀行等との間で保証契約を締結する客観的合理的理由

③　契約の意思確認

イ．契約の内容を説明し、借入意思・担保提供意思・保証意思があることを確認した上で、契約者本人（注）から契約内容への同意の記録を求めることを原則としているか。特に、保証意思の確認に当たっては、契約者本人の経営への関与の度合いについても確認することとしているか。

（注）いわゆる「オーナー経営」の中小企業等との重要な契約に当たっては、形式的な権限者の確認を得るだけでは不十分な場合があることに留意する必要がある。

ロ．上記イの契約者の借入意思・担保提供意思・保証意思の確認に係る対応については、顧客保護及び法令等遵守の観点から十分な検討を行った上で、社内規則等において明確に取扱い方法を定め、遵守のための実効性の高い内部牽制機能が確立されているか。

ハ．銀行等が貸付の決定をする前に、顧客に対し「融資は確実」と誤認させる不適切な説明を行わない態勢が整備されているか。

（３）貸付けに関する基本的な経営の方針（クレジットポリシー等）との整合性

与信取引面における説明態勢については、各銀行等の貸付けに関する基本的な経営の方針（クレジットポリシー等）との整合性についても検証する必要がある。

その際、例えば以下のような健全な融資慣行の確立と担保・保証に過度に依存しない融資の促進の観点に留意する。

預金等媒介業者は、健全な融資慣行はできる限り担保・保証に頼ることなく、貸付けは、借り手の経営状況、資金使途、回収可能性等を総合的に判断して行うものであることを認識しているか。また、銀行等が「事業からのキャッシュフローを重視し、担保・保証に過度に依存しない融資の促進を図る」、「経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図る」（主要行等監督指針Ⅲ－９－２参照）、「経営者以外の第三者の個人連帯保証を求めないことを原則とする融資慣行を確立する」（主要行等監督指針Ⅲ－１０参照）との観点から、預金等媒介業者において、銀行等が定める経営の方

針を実際の説明態勢にどのように反映させているか。

（４）苦情等処理機能の充実・強化

① 苦情等の事例の蓄積と分析を行い、契約締結の媒介における説明態勢の改善を図る取組みや苦情が多く寄せられる商品、取引の媒介を継続するかどうかの検討を行うこととしているか。

また、説明態勢の改善に取り組んだ後に媒介した商品、取引に関する苦情相談等を確認し、当該取組みの効果を確認することとしているか。

なお、検証に当たっては、特に、Ⅲ－２－９－１（苦情等対処に関する内部管理態勢の確立）に関する苦情等の取扱体制の実効性に留意する。

② 優越的地位の濫用が疑われる等の重大な苦情等の検証に当たっては、検証の客観性・適切性を確保する観点から、苦情等の発生原因となった営業店担当者等の報告等のみを判断の根拠とせず、必要に応じ、本部等の検証部署の担当者が苦情者等に直接確認するなどの措置を適切に講じる態勢となっているか。

③ 反社会的勢力との絶縁等民事介入暴力に対する適切な対応態勢が整備されているか。

Ⅴ－１－２－１－３ 監督手法・対応

顧客への説明態勢及びそれを補完する相談苦情処理機能が構築され機能しているかどうかは、顧客保護及び利用者利便の観点も含め、預金等媒介業者の健全かつ適切な業務運営の基本にかかわることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。

当局としては、日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された預金等媒介業者のこれらの内部管理態勢に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、預金等媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合（例えば、法令の趣旨に反し重要な社内規則等の作成自体を怠っていたことや顧客に対し虚偽の説明を行っていたことが確認された場合など）には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅴ－１－２－２ 預金・リスク商品等の販売・説明態勢

Ⅴ－１－２－２－１ 意義

預金等媒介業者は、預金等媒介業務を行うに際し預金等に関する情報提供を行わなければならないとされており（金融サービス提供法第 25 条、準用銀行法第 52 条の 44 条第２項、仲介業者等府令第 49 条）、特に仲介業者等府令第 50 条第１項に定める金融商品を取り扱う場合には、預金等との誤認を防止する

ために適切な説明を行うこととされている。また、預金等媒介業者は、その行う業務の内容及び方法に応じ健全かつ適切な業務運営を確保するための措置に関する社内規則等を整備し、当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制を整備することとされている（金融サービス提供法第 26 条及び仲介業者等府令第 35 条）。

リスク商品の販売に当たっては、金融サービス提供法のみならず金融商品取引法などの関係法令の規定も踏まえた上で、上記の体制整備を行う必要がある。

特に、金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他の指標に係る変動によりその元本に損失が生ずるおそれがある預金又は定期積金等（以下「特定預金等」という。）については、金融商品取引法の行為規制が準用され、契約締結前の書面交付義務、広告等の規制等の対象とされていることにも留意する必要がある。（金融サービス提供法第 31 条第２項、仲介業者等府令第 48 条、第 66 条から第 90 条、第 92 条、第 93 条、第 100 条、第 106 条、第 110 条）

Ｖ－１－２－２－２　主な着眼点

こうした観点から、以下のような態勢が整備されているかについても検証するものとする。その際、預金等媒介業者と顧客が契約を締結しようとする銀行等との間の顧客に対する情報の提供及び説明に関する役割分担を適切に踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。

（１）全社的な内部管理態勢の確立

①　顧客への説明態勢に関する全社的な内部管理態勢の確立に関し、取締役会が適切に機能を発揮しているか。

②　法令の趣旨を踏まえた社内規則等の作成

イ．業務の内容及び方法に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められているか。

特に、特定預金等のリスク商品を取り扱う場合には、それぞれの類型に応じた態勢整備がなされているか。

さらに、インターネット取引等の異なる取引方法に応じた態勢整備がなされているか。

ロ．顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に応じた説明態勢が社内規則等で明確に定められているか。

③　法令の趣旨を踏まえた社内の実施態勢の構築

イ．社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）が整備されているか。

ロ．説明態勢等の実効性を確保するため、検査・監査等の内部牽制機能は十分発揮されているか。

ハ．説明態勢等の実効性の検証を踏まえて、金融商品販売態勢の見直しを行っているか。

④　金融サービス提供法等を踏まえた対応

金融サービス提供法第 26 条並びに仲介業者等府令第 33 条及び第 50 条等の観点から、金融商品の販売に際しての顧客への説明方法及び内容が適切なものとなっているか。また、金融サービ

ス提供法上の勧誘方針の策定・公表義務の趣旨に鑑み、適正な勧誘の確保に向けた説明態勢の整備に努めているか。

⑤　不公正取引との誤認防止

優越的な地位の濫用の防止のための態勢整備に当たっては、顧客が「当該取引が融資に影響を与えるのではないか」との懸念を有している可能性があることを前提に、優越的な地位の濫用と誤認されるおそれのある説明を防止する態勢が整備されているか。

（２）預金等の受入れ（特定預金等の受入れを除く。）

金融サービス提供法第 26 条及び仲介業者等府令第 49 条の規定の趣旨を踏まえ、預金等の受入れの媒介に際し、預金者等に対する情報提供や預金者等の求めに応じた商品情報の説明を適切に行うための態勢が整備されているか。例えば、以下の点に留意する。

・　変動金利預金で金利設定の基準や方法が定められている場合には、これらの基準等及び金利情報の適切な提供を行う態勢が整備されているか。

（３）特定預金等の受入れ

特定預金等については、金融商品取引法の行為規制が準用されていることに鑑み、監督上の着眼点については、Ⅲ－２－６、Ⅶ－１－３、Ⅶ－１－４（１）①、Ⅶ－１－４（１）②、Ⅶ－１－４（１）③、Ⅶ－１－４（１）④、Ⅶ－１－４（１）⑤等を参照するものとする。

特に、通貨の価格の変動によりその元本について損失が生ずるおそれがあること等の詳細な説明を行う態勢が整備されているかに留意するものとする。

例えば、以下の事項について、契約締結前交付書面を交付して説明することとしているか。

イ．中途解約時に、違約金等により元本欠損が生ずるおそれがある場合には、その違約金等の計算方法（説明時の経済情勢において合理的と考えられる前提での違約金等の試算額を含む。）。

ロ．外貨通貨で表示される特定預金等であって、元本欠損が生ずるおそれのある場合にあってはその旨及びその理由。

Ⅴ－１－２－２－３　監督手法・対応

（１）リスク商品等の販売・説明態勢等については、金融商品取引法などの関係法令等に定められている規制に沿った業務運営を通じ確保されていくものであるが、例えば、検査結果通知のフォローアップ、事故等届出書の受理、相談・苦情等の分析などを端緒として、関係法令等に定められている規制に沿った業務運営の確保、適切なリスク商品等の販売・説明態勢等の有効性等に疑義が生じた場合、顧客を誤解させるおそれのある表示を行うなど禁止行為に該当する疑義がある場合には、原因及び改善策等について関係法令等に照らしつつ深度あるヒアリングを行い、必要な場合には、関係法令に基づく報告徴求等に併せて金融サービス提供法第 35 条第１項に基づく報告を求めること

を通じて、着実な改善を促すものとする。

　また、重大な問題があると認められる場合には、関係法令に基づく業務改善命令等に併せて金融サービス提供法第 37 条に基づき業務改善命令を発出するものとする。

（２）さらに、検証の結果、経営としてＶ－１－２－２－１の法令の趣旨に反し重要な社内規則等の作成自体を怠っていたことや顧客に対し虚偽の説明を行っていたことが確認された場合など重大な法令違反と認められるときは、金融サービス提供法第 38 条に基づく行政処分（例えば、社内規則等の作成等の十分な体制整備がなされるまでの間の業務の一部停止）を検討する必要があることに留意する。

Ｖ－１－２－３　その他の説明態勢に係る留意事項

　預金等媒介業者における利用者保護のための情報提供・相談機能等に関する監督は、Ｖ－１－２－１及びＶ－１－２－２のほか、以下の（１）から（３）に留意する。

（１）優越的地位の濫用と誤認されかねない説明を防止するための態勢

　預金等媒介業者が他業を兼業する場合には、預金等媒介業務に係る業務及び兼業業務に係る業務を行うに際して、特に独占禁止法上問題となる優越的地位の濫用と誤認されかねない説明を防止する態勢が整備されているかを確認するものとするが、例えば、Ｖ－１－１（１）及びＶ－２－３－２（４）に掲げる行為は、優越的地位の濫用に該当する行為となり得る点に留意する必要がある。

（２）預金等との誤認を防止するための体制（仲介業者等府令第 50 条）

　預金等媒介業者が金融商品の販売の媒介を行う場合には、預金等との誤認防止のための態勢整備が必要であることにも留意する。

（３）顧客情報管理

① 顧客情報管理については、基本的にⅢ－２－２に準じるものとするが、預金等媒介業者が他業を兼業する場合には、預金等媒介業務で得た顧客情報が顧客の同意なく兼業業務に流用されることのないよう、顧客情報を適正に管理するための方法や体制（例えば、組織・担当者の分離、設備上・システム上の情報障壁の設置、情報の遮断に関する社内規則の制定及び研修等社員教育の徹底等）の整備が行われているかどうかについて留意する。

② 特に、非公開金融情報及び非公開情報（なお、顧客の属性に関する情報（氏名、住所、電話番号、性別、生年月日及び職業）は個人情報であるが、非公開金融情報及び非公開情報に含まれない。）の取扱いに関する事前の同意（仲介業者等府令第 55 条第７号）については、例えば以下のような適切な方法により事前に当該顧客の同意を得るための措置を講じているかについて確認

することとする。

イ．対面の場合

事前に、書面による説明を行い、契約申込みまでに書面による同意を得る方法

ロ．郵便による場合

事前に、説明した書面を送付し、銀行等への提供の前に、同意した旨の返信を得る方法

ハ．電話による場合

事前に、口頭による説明を行い、その後速やかに当該提供について説明した書面を送付（電話での同意取得後対面にて顧客と応接する場合には交付でも可とする。）し、契約申込みまでに書面による同意を得る方法

ニ．インターネット等による場合

事前に、電磁的方法による説明を行い、電磁的方法による同意を得る方法

Ｖ－２　諸手続（預金等媒介業務）

Ｖ－２－１　登録申請に係る事務処理

Ｖ－２－１－１　登録申請に当たっての留意点

Ｖ－２－１－１－１　登録の要否

（１）登録の要否の判断基準等

登録の要否については、預金等の受入れ、資金の貸付け又は手形の割引、若しくは為替取引を内容とする契約（以下「預金等の受入れ等を内容とする契約」という。）の成立に向けた一連の行為における当該行為の位置付けを踏まえた上で総合的に判断する必要があり、一連の行為の一部のみを取り出して、直ちに登録が不要であると判断することは適切でないことに留意する。

（２）登録が必要である場合

例えば、以下の①から③のいずれか一つの行為でも業務として行う者は、原則として、金融サービス提供法第 12 条に規定する金融サービス仲介業の登録を受ける必要があることに留意する。

①　預金等の受入れ等を内容とする契約の締結の勧誘

②　預金等の受入れ等を内容とする契約の勧誘を目的とした商品説明

③　預金等の受入れ等を内容とする契約の締結に向けた条件交渉

（３）登録が不要である場合

①　顧客のために、預金等の受入れ又は為替取引を内容とする契約の媒介を行う者については、金融サービス仲介業の登録は不要である。

ただし、例えば、銀行と当該者との間で合意された契約上又はスキーム上は顧客のために行為することとされている場合でも、当該者が実務上、その契約若しくはスキームに定められた範囲を超えて又はこれに反し、実質的に銀行のために媒介業務を行っている場合には、登録が必要となる場合があることに十分留意する必要がある。

（注１）「資金の貸付け又は手形の割引」を内容とする契約の締結の媒介に関しては、顧客のために行う者であっても、原則として登録が必要である点には留意が必要である。

（注２）「顧客のために」とは、顧客からの要請を受けて、顧客の利便のために、顧客の側に立って助力することをいう。

②　媒介に至らない行為を銀行又は顧客から受託して行う場合には、金融サービス仲介業の登録を得る必要はない。

例えば、以下のイからニに掲げる行為の事務処理の一部のみを銀行から受託して行うに過ぎない者は、金融サービス仲介業の登録が不要である場合もあると考えられる。

イ．商品案内チラシ・パンフレット・契約申込書等の単なる配布又は交付若しくは提供

（注）このとき、銀行名や同銀行の連絡先等を伝えることは差し支えないが、配布又は交付若しくは提供する資料の記載方法等の説明をする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

また、比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて銀行等から提供を受けた商品案内等のコンテンツを単にホームページ上に転載することは差し支えないが、加工したコンテンツを掲載したり、例えば、自らが推奨する商品のコンテンツを上位に表示されるようなデザインやアルゴリズムの仕組みを設けること等をしたりする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

ロ．契約申込書及びその添付書類等の受領・回収

（注）このとき、単なる契約申込書の受領・回収又は契約申込書の誤記・記載漏れ・必要書類の添付漏れの指摘を超えて、契約申込書の記載内容の確認等まで行う場合は、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

ハ．金融商品説明会における一般的な銀行等の取扱商品の仕組み・活用法等についての説明

ニ．勧誘行為をせず、単に顧客を銀行等に紹介する業務

（注）上記「紹介」には、以下の行為を含む。

ａ．当該業者の店舗に、銀行等が自らを紹介する宣伝媒体を据え置くこと又は掲示すること。

ｂ．当該業者と銀行等の関係又は当該銀行等の業務内容について説明を行うこと。

ｃ．銀行等のサイトへの単なるリンクの設定のみを行い、金融サービス契約の締結に至る交渉や手続は当該銀行等と顧客との間で行い、当該契約締結に当たり当該業者は関与をもたないこと。

③　銀行から委託を受けて、営業所又は事務所内に ATM のみを設置する行為については、当該 ATM が銀行法施行規則第 35 条第１項第４号の「無人の設備」に該当する場合には、金融サービス仲介業の登録は不要である。

Ｖ－２－２　添付書類

（１）「金融サービス仲介業務の内容及び方法として内閣府令で定めるものを記載した書類」（金融サービス提供法第 13 条第２項第３号）

①　預金等媒介業者に関しては、業務の内容及び方法に次の事項が記載されているか否かを確認するものとする。

イ．取り扱う金融サービス提供法第 11 条第２項各号に規定する契約の種類（預金の種類並びに貸付先の種類及び貸付けに係る資金の使途を含む。）

（注）上記イの「契約の種類」は、以下に掲げるところにより記載されているかを確認する。

ａ．「預金の種類」として、例えば、円貨・外貨の区分ごとの当座預金・普通預金・貯蓄預金・通知預金・定期預金の別が記載されているか。

ｂ.「貸付先の種類」として、例えば、消費者・事業者の別が記載されているか。

ｃ.「貸付けに係る資金の使途」として、特定の使途がある場合は当該使途（生活費、住宅購入資金、自動車購入資金、教育費など）が、使途が特定されていないものについてはその旨が、記載されているか。

ロ. 金融サービス仲介業者が預金等媒介業務の一部又は全部を第三者に委託する場合においては、その旨及び預金等媒介業務受託者の名称

ハ. 金融サービス仲介業の実施体制

（注）上記ハの「実施体制」には、準用銀行法第 52 条の 45 各号に掲げる行為その他金融サービス仲介業（預金等媒介業務に限る。）を適正かつ確実に行うことにつき支障を及ぼす行為を防止するための体制のほか、次に掲げる場合の区分に応じ、それらに掲げる体制を含むものとする。

ａ. 電気通信回線に接続している電子計算機を利用して預金等媒介業務を行う場合　顧客が当該預金等媒介業者と他の者を誤認することを防止するための体制

ｂ. 兼業業務（預金等媒介業務及び預金等媒介業務に付随する業務以外の業務をいう。以下同じ。）を行う場合　預金等媒介業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱いのための体制

（２）「金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる能力を有することを明らかにする書面」（仲介業者等府令第 12 条第３号）

①　「金融サービス仲介業を適確に遂行するに足りる能力を有することを明らかにする書面」については、Ⅲ－３－１－３（７）を参照するほか、以下の事項が記載されているかを確認する。

イ. その行う預金等媒介業務の業務に関する十分な知識を有する者及びその知識を有する者が当該知識を習得した方法（当該知識を有することを明らかにする書面がある場合には当該書面を含む。）並びに当該者の配置予定先

（注１）その行う預金等媒介業務の業務に関する十分な知識とは、当該業務を健全かつ適切に運営する上で必要となる知識のことをいい、例えば、その行う預金等媒介業務の業務の実務に関する知識、金融サービス提供法、銀行法、個人情報保護法、犯収法、外為法等の法令に関する知識などが考えられる。

（注２）その行う預金等媒介業務の業務に関する十分な知識を有する者は、「その行う預金等媒介業務の業務に係る法令等の遵守を確保する業務に係る責任者」又は、「法令等の遵守の確保を統括管理する業務に係る統括責任者」として配置されているかを確認する。

（注３）その行う預金等媒介業務の業務に関する十分な知識を有する者は、上記（注１）に記載の法令等についての専門的な知識が必要となるほか、次に掲げる知識も必要となることに留意する。

ａ.「その行う預金等媒介業務の業務に係る法令等の遵守を確保する業務に係る責任者」に

配置される場合

民法、商法、会社法、刑法等の基本法につき、当該預金等媒介業務の業務に関連する部分についての専門的な知識

ｂ．「法令等の遵守の確保を統括管理する業務に係る統括責任者」に配置される場合

民法、商法、会社法、刑法等の基本法につき、当該預金等媒介業務の業務に関連する部分のみならず広く法令等遵守にかかわる事項についての専門的な知識

（注４）申請者が個人（二以上の事業所で預金等媒介業務を行う者を除く。以下同じ。）であるときは、上記（注１）及び（注３）に記載する知識を有する必要があることに留意する。

ロ．その行う預金等媒介業務の業務に携った経験を有する者の経歴（当該経験を有することを証する書面がある場合には当該書面を含む。）及び当該者の配置予定先

② その行う預金等媒介業務の業務に携った経験を有する者の経歴は、勤務先会社名、部署、役職、配属年月日、在籍期間、担当業務等、当該者の経験を正確に把握するために必要な記載がなされているかを確認する。

Ｖ－２－３　登録審査に当たっての留意点

Ｖ－２－３－１　業務遂行能力に関する審査

金融サービス提供法第 15 条第１号タの「金融サービス仲介業を適確に遂行するに足りる能力」の審査は、登録申請書及び添付書類のほか、適宜、その他の書類又は資料を参考にするとともに、必要に応じ、ヒアリングや追加資料の提出など申請者の協力を得て実施することとする。

（１）当座預金の受入れを内容とする契約の締結の媒介、金融サービス提供法第 11 条第２項第２号に掲げる行為を行う場合の留意事項

イ．申請者が個人（二以上の事務所で金融サービス仲介業を行う者を除く。）であり、特別預金等媒介行為（当座預金の受入れを内容とする契約の締結の媒介又は金融サービス提供法第 11 条第２項第２号に掲げる行為（銀行が受け入れたその顧客の預金等又は国債を担保として行う貸付契約に係るもの及び事業以外の用に供する資金に係る定型的な貸付契約であってその契約の締結に係る審査に関与しないものを除く。）をいう。以下イ及びロにおいて同じ。）を行う場合にあっては、次の①又は②に掲げる特別預金等媒介行為の内容の区分に応じ、当該①又は②に定める者であるかを確認する。

（注）「定型的な貸付契約」とは、契約締結の可否や契約条件の設定の手続等が定型化されているために、融資担当者の裁量の余地の乏しい貸付をいう。

Ｖ－２－３－２（１）の「規格化された貸付商品」に係る貸付契約は、この「定型的な貸付契約」に含まれる。

① 当座預金の受入れを内容とする契約の締結の媒介　当座預金業務若しくは資金の貸付け

業務に従事したことのある者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者であって、当座預金業務を的確に遂行することができると認められる者

② 金融サービス提供法第 11 条第２項第２号に掲げる行為　資金の貸付け業務に従事したことのある者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者であって、当該業務を的確に遂行することができると認められる者

ロ. 申請者が法人（二以上の事務所で預金等媒介業務を行う個人を含む。）であるときは、その行う預金等媒介業務の業務に係る法令等の遵守を確保する業務に係る責任者（当該預金等媒介業務の業務に関する十分な知識を有するものに限る。）を当該預金等媒介業務の業務を行う営業所又は事務所（主たる営業所又は事務所以外の営業所又は事務所（以下ロにおいて「従たる営業所等」という。）に他の従たる営業所等における当該預金等媒介業務の業務を管理する部署を置いた場合にあっては、当該部署を置いた従たる営業所等）ごとに、当該責任者を指揮し法令等の遵守の確保を統括管理する業務に係る統括責任者（当該預金等媒介業務の業務に関する十分な知識を有するものに限る。）を主たる営業所又は事務所に（従たる営業所等において預金等媒介業務を営まない場合を除く。）、それぞれ配置しているかを確認する。ただし、特別預金等媒介行為を行う場合にあっては、これらの責任者又は統括責任者のうちそれぞれ一名以上は、次の①又は②に掲げる特別預金等媒介行為の内容の区分に応じ、当該①又は②に定める者であること。

① 当座預金の受入れを内容とする契約の締結の媒介　当座預金業務若しくは資金の貸付け業務に従事したことのある者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者であって、当座預金業務を的確に遂行することができると認められる者

② 金融サービス提供法第 11 条第２項第２号に掲げる行為　資金の貸付け業務に従事したことのある者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者であって、当該業務を的確に遂行することができると認められる者

（２）資金の貸付け業務に従事したことのある者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者

① 上記（１）の「資金の貸付け業務に従事したことのある者」とは、例えば、金融機関や貸金業者等において融資業務に従事したことのある者のことをいう。なお、「資金の貸付け業務」とは単に書類の取次ぎ等のみを行うことを指すものではなく、申請者が預金等媒介業務として取り扱う貸付け業務に応じた内容である必要があることに留意する。

② 上記（１）の「資金の貸付け業務に従事したことのある者と同等以上の能力を有すると認められる者」については、例えば、公認会計士、税理士、財務コンサルタント、投資銀行業務担当者 、商工会議所等の経営相談員等などとして企業財務の分析等に従事した経験を有する者はこれに該当すると判断できる場合があること 、申請者が預金等媒介業務として取り扱う貸付け業務に応じた知識及び経験について資格・業務経歴に照らして判断する必要があることに留意する。

③ 資金の貸付け業務に従事したことのある者及びこれらの者と同等以上の能力を有すると認め

られる者であっても、当該預金等媒介業務の業務に関する十分な知識を有する必要があることに留意する。

（３）社内規則に係る主な留意点（金融サービス提供法第 15 条第１号ソ、仲介業者等府令第 35 条）

預金等媒介業者は、その行う預金等媒介業務の内容及び方法に応じ、当該預金等媒介業務に関する社内規則を定める必要があるが、登録の審査において社内規則の内容を確認するに際しては、例えば、以下の①から⑥につき留意することとする。

① 契約の締結の勧誘及び契約の内容の明確化の方法

社内規則に、顧客への勧誘、契約の内容の明確化及び説明並びに契約締結時の書面交付の方法が具体的に定められており、法令等を遵守した適切な業務を行うこととしているか。また、それら法令等の遵守状況について適切に検証する方法等が具体的に定められているか。

② 帳簿書類の作成及び保存の方法

社内規則に、仲介業者等府令第 138 条に掲げる帳簿書類の作成及び保存の方法が具体的に定められているか。

③ 研修の実施方法

社内規則に、法令等を遵守し、金融商品の適切な勧誘、説明及び書面交付を顧客に行えるよう営業の担当者等に適切に研修等を実施できる体制整備に関する規定が具体的に定められているか。

④ 内部管理態勢の整備

社内規則に、内部管理に関する業務の具体的な運営方法及び社内における責任体制が明確に記載されているか。

⑤ 顧客情報の管理

イ．社内規則に、顧客情報を適正に管理するための方法や体制（例えば、組織・担当者の分離、設備上・システム上の情報障壁の設置、情報の遮断等）その他Ⅲ－２－２に準じた取扱いについて、具体的に定められているか。

ロ．社内規則に、非公開金融情報及び非公開情報（仲介業者等府令第 38 条に規定するものをいう。以下同じ。）の取扱いに関し、事前に顧客の同意を得るための措置について、具体的に定められているか。

⑥ 社内規則の周知方法

社内規則の内容を預金等媒介業務に携わる全役職員に周知徹底することとしているか。

Ｖ－２－３－２　他業の兼業に関する審査

金融サービス提供法第 15 条第４号の他業の兼業に関する審査は、仲介業者等府令第 16 条に掲げる事項に配慮して行う必要がある。その主な留意点は、例えば、以下の（１）から（４）のとおりである。

審査は、登録申請書、添付書類のほか、適宜、その他の書類又は資料を参考にするとともに、必要に

応じ、ヒアリングや追加資料の提出など申請者の協力を得て実施することとする。

なお、主たる兼業業務の内容と預金等媒介業務（金融サービス提供法第 11 条第２項第２号に掲げる業務に限る。）との関係については、仲介業者等府令第 16 条第１項第１号イ及び第２号等に規定されているところであるが、これらを整理すると別紙２のとおりとなる（ただし、他業の兼業に関する審査を行う場合には、必ずしも別紙２を機械的に適用するのではなく、個々のケースに即して、当該申請者が兼業を行うことにより預金等媒介業務の適正かつ確実な運営に支障を及ぼすおそれがないかについて、十分に検証しなければならないことに留意する。）。

（１）「規格化された貸付商品」（仲介業者等府令第 16 条第１項第１号イ及び第２号ロ（２））

「規格化された貸付商品」とは、資金需要者に関する財務情報の機械的処理のみにより、貸付の可否及び貸付条件が設定されることがあらかじめ決められている貸付商品をいうが、ここでいう「財務情報」とは、財務諸表の各勘定科目など、資金需要者の財務に関連するデータで、融資担当者の裁量の働く余地のないものを指す。

（２）「貸付資金で購入する物品又は物件を担保として行う貸付契約に係るもの」（仲介業者等府令第 16 条第１項第２号ロ（１））

「貸付資金で購入する物品又は物件を担保として行う貸付契約」には、例えば、住宅ローン（貸付資金で購入する住宅に抵当権を設定）や自動車ローン（貸付資金で購入する自動車に譲渡担保権を設定、又は所有権を留保する等）などが含まれる。

（３）「主たる兼業業務の内容」（仲介業者等府令第 16 条第１項第１号及び第２号）

預金等媒介業者の行う兼業業務が「主たる」兼業業務に該当するか否かは、当該業務に係る費用・売上・収益、従事する人員の役職･人数及び当該業務に要する時間など当該兼業業務の規模を総合的に勘案し判断するものとする。

（４）「兼業業務による取引上の優越的地位を不当に利用」する行為（仲介業者等府令第 16 条第１項第１号ロ）

「兼業業務による取引上の優越的地位を不当に利用」する行為については、「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」（平成 16 年 12 月１日：公正取引委員会（再掲））も参考とするが、例えば、次に掲げる行為は、兼業業務による取引上の優越的地位を不当に利用する行為に該当し得る。

① 顧客に対し、預金等媒介業務として媒介する預金の受入れを内容とする契約（その他金融サービス提供法第 11 条第２項各号に掲げる行為についても同様。以下②から④において同じ。）の締

結に応じない場合には兼業業務に 係る取引を取りやめる旨又は兼業業務に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、預金の受入れを内容とする契約を締結することを事実上余儀なくさせること。

② 顧客に対する兼業業務の取引を行うに当たり、預金等媒介業務として媒介する預金の受入れを内容とする契約の締結を要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること。

③ 顧客に対し、預金等媒介業務の競争者と取引する場合には兼業業務の取引を取りやめる旨又は兼業業務に関し不利な取扱いをする旨を示唆し、自己の競争者（銀行及び銀行代理業者を含む。④において同じ。）と預金の受入れを内容とする契約を締結することを妨害すること。

④ 顧客に対する兼業業務の取引を行うに当たり、自己の競争者と預金の受入れを内容とする契約を行わないことを要請し、これに従うことを事実上余儀なくさせること。

Ｖ－３　監督に係る事務処理

Ｖ－３－１　監督部局間の連携

（１）監督部局は、金融サービス仲介業者が預金等媒介業務を第三者に委託する場合、特に、いわゆるフランチャイズ形式などにより多数又は広範囲に業務を展開する場合は、当該委託をする金融サービス仲介業者により適切な指導監督がなされているか等の観点から、より密接に連携する必要があることに留意すること。

　なお、預金等媒介業務の委託を行うことにより多数又は広範囲に業務を展開する意向を把握した場合、速やかに金融庁に連絡することとする。

（２）情報提供に当たっては、その方法を問わず、速やかに行うよう努めるものとする。

Ⅵ　監督上の評価項目と諸手続（保険媒介業務）

Ⅵ－１　業務の適切性（保険媒介業務）

Ⅵ－１－１　保険媒介業務管理態勢

保険媒介業務を行う金融サービス仲介業者（以下、Ⅵにおいて「保険媒介業者」という。）は、保険契約者等の利益を害することがないよう、適正な保険媒介業務管理態勢を確立する必要がある。

このため、以下のような措置等について、適切に実行するとともに、内部監査部門による監査等を通じて、事後的に適切性等を検証し、必要に応じて改善を図ることが求められる。

Ⅵ－１－１－１　適正な保険媒介業務管理態勢の確立

（１）保険媒介業務の意義

① 金融サービス提供法第 11 条第３項に規定する保険媒介業務とは、以下のイからハの行為をいう。

イ．保険契約の締結の勧誘

ロ．保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明

ハ．その他の保険契約の締結の媒介

② なお、上記ハに該当するか否かについては、一連の行為の中で、当該行為の位置付けを踏まえた上で、以下のイ及びロの要件に照らして、総合的に判断するものとする。

イ．保険会社等又は保険媒介業者などからの報酬を受け取る場合や、保険会社等又は保険媒介業者と資本関係等を有する場合など、保険会社等が行う保険募集又は保険媒介業者が行う保険媒介業務と一体性・連続性を推測させる事情があること。

ロ．具体的な保険商品の推奨・説明を行うものであること。

（２）「保険媒介業務関連行為」について

保険契約の契約成立に向けた契約見込客の発掘以降の広い意味での保険媒介業務のプロセスのうち上記（１）に照らして保険媒介業務に該当しない行為（以下「保険媒介業務関連行為」という。）については、直ちに保険媒介業務規制が適用されるものではない。

しかし、保険媒介業者においては、保険媒介業務関連行為を第三者に委託し、又はそれに準じる関係に基づいて行わせる場合には、当該保険媒介業務関連行為を受託した第三者（以下「保険媒介業務関連行為従事者」という。）が不適切な行為を行わないよう、例えば、以下の①から③の点に留意しているか。

（注１）保険媒介業務関連行為とは、例えば、保険商品の推奨・説明を行わず契約見込客の情報を保険会社等又は保険媒介業者に提供するだけの行為や、比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスのうち保険会社等又は保険媒介業者からの情報を転載するに留まるも

のが考えられる。

（注２）ただし、例えば、以下の行為については、保険媒介業務に該当し得ることに留意する必要がある。

イ．業として特定の保険会社等の商品（群）のみを見込み客に対して積極的に紹介して、保険会社等又は保険媒介業者などから報酬を得る行為

ロ．比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスを提供する者が、保険会社等又は保険媒介業者などから報酬を得て、具体的な保険商品の推奨・説明を行う行為

（注３）例えば、以下の行為のみを行う場合には、上記の要件に照らして、基本的に保険媒介業務・保険媒介業務関連行為のいずれにも該当しないものと考えられる。

イ．保険会社等又は保険媒介業者の指示を受けて行う商品案内チラシの単なる配布

ロ．コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続等についての説明

ハ．金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組み、活用法等についての説明

ニ．保険会社等又は保険媒介業者の広告を掲載する行為

① 保険媒介業務関連行為従事者において、保険募集（保険媒介業者が取り扱うことできない保険契約の締結の媒介行為を含む。）若しくは保険媒介業務又は特別利益の提供等の保険募集規制及び保険媒介業務規制の潜脱につながる行為が行われていないか。

② 保険媒介業務関連行為従事者が運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、保険媒介業者が保険媒介業務を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか。

③ 保険媒介業務関連行為従事者において、個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。

また、保険媒介業務関連行為従事者への支払手数料の設定について、慎重な対応を行っているか。

（注）例えば、保険媒介業者が、高額な紹介料やインセンティブ報酬を払って保険媒介業務関連行為従事者から見込み客の紹介を受ける場合、一般的にそのような報酬体系は保険媒介業務関連行為従事者が本来行うことができない具体的な保険商品の推奨・説明を行う蓋然性を高めると考えられることに留意する。

（３）保険媒介人の採用・届出

① 保険媒介業者において保険媒介業務に従事する役員又は使用人（以下「保険媒介人」という。）の採用に当たって、その適格性を審査しているか。

また、その審査に当たっての審査基準が整備されているか。

なお、保険媒介業者において、保険媒介人については、以下の要件を満たすことに留意する必要がある。

（イ）保険媒介人とは、保険媒介業者から保険媒介業務に関し、適切な教育・管理・指導を受けて保険媒介業務を行う者であること。

（ロ）保険媒介人のうち保険媒介業務に従事する使用人については、上記（イ）に加えて、保険媒介業者の事務所に勤務し、かつ、保険媒介業者の指揮監督・命令のもとで保険媒介業務を行う者であること。

（ハ）保険媒介人は、他の保険媒介業者、保険代理店、保険仲立人又は保険会社等において保険契約の締結の代理又は媒介を行う役員又は使用人にはなれないこと。

② 保険媒介業者は、金融サービス提供法第 74 条に規定する届出を行っているか。

（４）保険媒介人の教育・管理・指導

保険媒介業者においては、保険媒介業務に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、社内規則等に定めて、保険媒介人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。

① 保険媒介人の教育について

保険商品の特性に応じて、顧客が十分に理解できるよう、多様化した保険商品に関する十分な知識や保険契約に関する知識の付与及び適切な保険媒介業務の遂行のための十分な教育を行っているか。

また、公的保険を補完する民間保険の趣旨に鑑みて、公的保険制度に関する適切な理解を確保するための十分な教育を行っているか。

② 保険媒介人の管理・指導について

保険媒介業者においては、保険媒介人の健全かつ適切な業務運営を確保するために、不適切な保険媒介業務の端緒となり得る点等について、その状況を適時把握し、管理・指導するために適正な措置を講じているか。

具体的には、例えば、以下の（イ）及び（ロ）のようなことが考えられる。

（イ）保険媒介人の挙績状況、保険契約の継続状況等の常時把握可能な管理を行う。

その際、保険会社等の役職員が実質的な保険契約の締結の媒介を行い、その保険契約を保険媒介業者の扱いとする等の行為又は保険媒介人の間での成績を付け替える等の行為は、重要事項説明等の説明が不十分となるなどの不適切な保険媒介業務につながるおそれがあることから、こうした行為が行われないように特に留意する。

（ロ）金融サービス仲介業者が、いかなる名目によるかを問わず、その行う金融サービス仲介業に関して顧客から金銭その他の財産の預託を受けてはならないことから（金融サービス提供法第 27 条）、保険媒介人による契約者からの保険料領収が行われないこと、その遵守の状況が事後で確認できる体制とすることなどを保険媒介業者において管理・指導する体制を構築する。

③ 営業所等の拠点に対する監査について

営業所等の拠点の保険媒介業務に関する業務内容について、以下のような点を含めて、監査等を適切に実施し、営業所等の拠点の保険媒介業務の実態や内部事務管理の状況等を把握しているか。

また、監査等において内部事務管理が不適切な営業所等の拠点に対し、適切な措置を講じるとともに、改善が図られるよう指導・検証する態勢を整備しているか。

イ．営業所等の拠点に対する監査の周期は、営業所等の拠点の業務の品質を確保する上で有効なものとなっているか。

ロ．監査等を実施する営業所等の拠点の選定及び監査等の項目は、日常の管理を行う中で把握した情報や管理指標の異常値等に着目し、適時適切に見直しを行っているか。

ハ．監査等の手法として、無予告での訪問による監査等を実施できる態勢を整備しているか。

Ⅵ－１－１－２　保険契約の締結の媒介上の留意点

保険媒介業者の行う保険媒介業務の健全かつ適切な業務運営を確保する観点から、保険契約の締結の媒介においては、以下の点に留意するものとする。その際、保険媒介業者と顧客が契約を締結しようとする保険会社等との間の顧客に対する情報の提供及び説明に関する役割分担を適切に踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。

（１）不当な乗換媒介の防止等

二以上の保険会社等から委託を受けている保険媒介業者については、当該保険会社等間の不当な乗換媒介の防止、顧客情報の管理等についての措置を講じているか。

（２）金融サービス提供法第 30 条で準用する保険業法（以下「準用保険業法」という。）第 294 条第１項及び第２項関係（情報提供義務）

① 保険媒介業者は、保険媒介業務に関し、保険契約の種類及び性質等を踏まえ、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を適正に行っているか。

② 書面の交付又はこれに代替する電磁的方法により、情報の提供を行うに当たっては、顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報（以下「契約概要」という。）と顧客に対して注意喚起すべき情報（以下「注意喚起情報」という。）について、記載しているか。

なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は、以下のとおりとする。

（注）「契約概要」と「注意喚起情報」について、同一媒体を用いて一体で記載している場合には、以下のイ（イ）及びロ（イ）について省略した上で、当該情報を「契約情報」として表示することで足りる。

イ．「契約概要」の項目

（イ）当該情報が「契約概要」であること。

（ロ）商品の仕組み

（ハ）保障（補償）の内容

（注）保険金等の支払事由、支払事由に該当しない場合及び免責事由等の保険金等を支払わない場合について、それぞれ主なものを記載すること。

保険金等を支払わない場合が通例でないときは、特に記載すること。

（ニ）付加できる主な特約及びその概要

（ホ）保険期間

（ヘ）引受条件（保険金額等）

（ト）保険料に関する事項

（チ）保険料払込みに関する事項（保険料払込方法、保険料払込期間）

（リ）配当金に関する事項（配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法）

（ヌ）解約返戻金等の有無及びそれらに関する事項

ロ.「注意喚起情報」の項目

（イ）当該情報が「注意喚起情報」であること。

（ロ）クーリング･オフ（保険業法第 309 条第１項に規定する保険契約の申込みの撤回等）

（ハ）告知義務等の内容

（注）危険増加によって保険料を増額しても保険契約が継続できない（保険期間の中途で終了する）場合がある旨の約款の定めがあるときは、それがどのような場合であるか、記載すること。

（ニ）責任開始期

（ホ）支払事由に該当しない場合及び免責事由等の保険金等を支払わない場合のうち主なもの。

（注）通例でないときは、特に記載すること。

（ヘ）保険料の払込猶予期間、契約の失効、復活等

（注）保険料の自動振替貸付制度を備えた保険商品については、当該制度の説明を含む。

（ト）解約と解約返戻金の有無

（チ）セーフティネット

（リ）手続実施基本契約の相手方となる指定 ADR 機関（金融サービス提供法第 11 条第９項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。以下同じ。）の商号又は名称（指定 ADR 機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容）

（ヌ）補償重複に関する以下の事項

（注）補償重複とは、複数の損害保険契約の締結により、同一の被保険利益について同種の補償が複数存在している状態をいう。

ａ．補償内容が同種の保険契約が他にある場合は、補償重複となることがあること

ｂ．補償重複の場合の保険金の支払に係る注意喚起

ｃ．補償重複の主な事例

（ル）特に法令等で注意喚起することとされている事項

（注）法令で注意喚起することとされている事項には、例えば少額短期保険業者が相手方金融機関である場合、以下の例示を含む。

ａ．保険期間が保険業法施行令第１条の５に定める期間以内であって、保険金額が保険業法施行令第１条の６に定める金額以下の保険のみの引受けを行う者であること。（仲介業者等府令第 56 条第１項第 10 号イ）

ｂ．一の被保険者について引き受けるすべての保険の保険金額の合計額は、2,000 万円（保険業法施行令第１条の６第１号から第６号までに掲げる保険の保険金額の合計額は、1,000 万円）を上限とすること。（仲介業者等府令第 56 条第１項第 10 号ロ）

ｃ．一の保険契約者について引き受ける保険業法施行令第１条の６各号に掲げる保険区分に応じた保険金額の合計額は、原則、仲介業者等府令第 56 条第１項第 10 号ハに定める上限総保険金額が上限であること。（仲介業者等府令第 56 条第１項第 10 号ハ）

③　情報提供義務の適用除外（仲介業者等府令第 56 条）

仲介業者等府令第 56 条第３項第１号イに規定する保険契約とは、例えば、世帯主が家族に対して保険をかけた上で、保険料は世帯主が負担する場合であって保険料を当該法人自身が負担する場合などが考えられる。

（注）明確に被保険者に保険料負担を求めるものではないが、物品等の通常販売価格及び市場価格との比較並びに保険給付のために必要な保険料の額が物品等の価格に占める割合などから、被保険者が負担する実質的な保険料があると解される場合があることに留意する必要がある。

なお、保険法に基づき被保険者の同意が求められる場合には、被保険者に対して、当該同意の可否を判断するに足りる情報が提供される必要があることに留意する必要がある。

④　情報提供義務に係る体制整備関係

保険媒介業者は、仲介業者等府令第 35 条に規定する措置に関し、「契約概要」及び「注意喚起情報」を記載した書面の交付又はこれに代替する電磁的方法による提供を行うために、以下のような体制を整備しているか。

イ．当該書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下、Ⅵ－１－１－２（２）④において同じ。）において、顧客に対して、保険媒介業者における苦情・相談の受付先を明示する措置を講じているか。

ロ．「注意喚起情報」を記載した書面において、手続実施基本契約の相手方となる指定 ADR 機関の商号又は名称（指定 ADR 機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容）を明示する措置を講じているか。

ハ．当該書面に記載等すべき事項について、以下の点に留意した記載等とする措置を講じている

か。（「Ⅵ－１－３　適切な表示の確保」参照）

（イ）文字の大きさや記載事項の配列等について、顧客にとって理解しやすい記載とされているか。

（注）例えば、文字の大きさを８ポイント以上とすること、文字の色、記載事項について重要度の高い事項から配列すること、グラフや図表の活用などの工夫すること等。

（ロ）記載等する文言の表示に当たっては、その平明性及び明確性が確保されているか。

（注）例えば、専門用語について顧客が理解しやすい表示や説明とされているか。顧客が商品内容を誤解するおそれがないような明確な表示や説明とされているか。

（ハ）顧客に対して具体的な数値等を示す必要がある事項（保険期間、保険金額、保険料等）については、その具体的な数値が記載等されているか。

（注）具体的な数値等を記載等することが困難な場合は、顧客に誤解を与えないよう配慮の上、例えば、代表例、顧客の選択可能な範囲、他の書面の当該数値等を記載等した箇所の参照等の記載を行うこと。

（ニ）当該書面等に記載等する情報量については、顧客が理解しようとする意欲を失わないよう配慮するとともに、保険商品の特性や複雑性に合わせて定められているか。

（ホ）当該書面等は他の書面等とは分離・独立した書面等とする、又は同一の書面等とする場合は、他の情報と明確に区別し、重要な情報であることが明確になるように記載等されているか。

ニ．顧客に当該書面の交付又はその他適切な方法（電磁的方法を含む）による提供を行うことに加えて、少なくとも以下のような情報の提供及び説明が口頭により行われる体制が整備されているか。

（イ）当該書面等を読むことが重要であること。

（ロ）主な免責事由など顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。

（ハ）特に、乗換（準用保険業法第 300 条第１項第４号に規定する既契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させること。）の場合は、顧客に不利益になる可能性があること。

ホ．当該書面の交付又はその他適切な方法（電磁的方法を含む）による提供に当たって、契約締結に先立ち、顧客が当該書面等の内容を理解するための十分な時間が確保される体制が整備されているか。

（注１）「注意喚起情報」を記載した書面等については、顧客に対して効果的な注意喚起を行うため、契約の申込時に説明・交付又は提供することでも足りる。

（注２）顧客に対する十分な時間の確保に当たっては、保険商品の特性や販売方法を踏まえる一方、顧客の理解の程度やその利便性が損なわれないかについて考慮するものとする。

ヘ．電話・郵便・インターネット等のような非対面・非接触の方式（テレビ会議室システム（映像と音声の送受信により相手の状態を相互に認識できる方法をいう。）を含む。以下同じ。）に

よる情報の提供及び説明を行う場合は、上記イからホに規定する内容と同程度の情報の提供及び説明が行われる体制が整備されているか。

例えば、少なくとも以下のような方法により、顧客に対して適切な情報の提供や説明が行われている必要がある。

（イ）電話による場合

顧客に対して口頭にて説明すべき事項を定めて、当該書面等の内容を適切に説明するとともに、当該書面等を読むことが重要であることを口頭にて説明の上、郵便等の方法又は電磁的方法により遅滞なく当該書面を交付又はこれに代替する電磁的方法により提供する方法

（ロ）郵便による場合

当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるような記載を行った上で、当該書面を顧客に送付又はこれに代替する電磁的方法により提供する方法

（ハ）インターネット等による場合

当該書面の記載内容、記載方法等に準じて電磁的方法による表示を行った上で、当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるよう電磁的方法による説明を行う方法

（注１）上記ニに規定する内容と同程度とは、例えば、郵便の場合は書面への記載、インターネット等の場合は電磁的方法による表示により、口頭による情報の提供及び説明に代えることが考えられる。

（注２）郵便による場合、当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるような書面を併せて送付することでも足りる。

（注３）インターネット等による場合、当該書面の郵送等に代えて、印刷や電磁的方法による保存などの手段が考えられる。

ト．顧客から「契約概要」及び「注意喚起情報」を記載した書面等の記載事項を了知した旨を十分に確認し、事後に確認状況を検証できる態勢にあるか。とりわけ、これらの書面をインターネット等の非対面・非接触の方式で電磁的方法により提供する場合であっても、対面の方式で書面を交付して説明する場合と同程度に、顧客が書面の記載事項を了知した旨の確認を適切に行っているか。

（注）インターネット等の非対面・非接触の方式で電磁的方法により提供する場合に顧客が書面の記載事項を了知した旨の確認をする方法としては、例えば、テレビ会議システムを利用した上で、適宜、書面の記載事項を画面上に表示して説明を行うとともに、顧客とのコミュニケーションを通じて、その了知の有無を確認することが考えられる。

映像によって顧客の了知の確認ができない方式においては、必要に応じて電話等で補足をすること、書面を全て閲覧しないと申込みのページに遷移できない仕組みとすることや、当該書面の内容を読んで了知したことについての質問及びチェックボックスを設けること等の措置を、顧客の特性等に応じて組み合わせることによって、顧客の了知の有無を確

認することが考えられる。

（３）仲介業者等府令第 56 条第１項第４号関係

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者（仲介業者等府令第 56 条第１項第４号に規定する二以上の相手方金融機関が引き受ける保険に係る保険契約を取り扱う保険媒介業者をいう。以下、Ⅵ－１－１－２（３）において同じ。）においては、以下の点に留意しつつ、仲介業者等府令第 56 条第１項第４号に規定する保険契約への加入の提案を行う理由の説明その他二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置が講じられているかどうかを確認するものとする。

① 二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者が取り扱う商品の中から、顧客の意向に沿った比較可能な商品（保険媒介業者の把握した顧客の意向に基づき、保険の種別や保障（補償）内容などの商品特性等により、商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）の概要を明示し、顧客の求めに応じて商品内容を説明しているか。

② 顧客に対し、特定の商品を提示・推奨する際には、当該提示・推奨理由を分かりやすく説明することとしているか。特に、自らの取扱商品のうち顧客の意向に合致している商品の中から、二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者の判断により、さらに絞込みを行った上で、商品を提示・推奨する場合には、商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等について、説明を行っているか。

（注１）形式的には商品の推奨理由を客観的に説明しているように装いながら、実質的には、例えば保険媒介業者の受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞込みや提示・推奨を行うことのないよう留意する。

（注２）例えば、自らが勧める商品の優位性を示すために他の商品との比較を行う場合には、当該他の商品についても、その全体像や特性について正確に顧客に示すとともに自らが勧める商品の優位性の根拠を説明するなど、顧客が保険契約の契約内容について、正確な判断を行うに必要な事項を包括的に示す必要がある点に留意する（準用保険業法第 300 条第１項第６号、Ⅵ－１－１－２（１０）②参照）。

③ 上記①、②にかかわらず、商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等に基づくことなく、商品を絞込み又は特定の商品を顧客に提示・推奨する場合には、その基準や理由等（特定の保険会社等との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む。）を説明しているか。

（注）各保険会社等間における「公平・中立」を掲げる場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準や理由等として、特定の保険会社等との資本関係や手数料の水準その他の事務手続・経営方針などの事情を考慮することのないよう留意する。

④ 上記①から③に基づき、商品の提示・推奨や保険媒介業者の立場の表示等を適切に行うための措置について、社内規則等において定めた上で、定期的かつ必要に応じて、その実施状況を確認・検証する態勢が構築されているか。

（４）準用保険業法第 294 条の２関係（意向の把握・確認義務）

保険媒介業者は、準用保険業法第 294 条の２の規定に基づき、顧客の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等の提案、当該保険契約の内容の説明及び保険契約の締結の媒介等に際して、顧客の意向と当該保険契約の内容が合致していることを顧客が確認する機会の提供を行っているか。

① 意向把握・確認の方法

意向把握・確認の方法については、顧客が、自らのライフプランや公的保険制度等を踏まえ、自らの抱えるリスクやそれに応じた保障の必要性を適切に理解しつつ、その意向に保険契約の内容が対応しているかどうかを判断した上で保険契約を締結するよう図っているか。そのために、公的年金の受取試算額などの公的保険制度についての情報提供を適切に行うなど、取り扱う商品や募集形態を踏まえ、保険媒介業者の創意工夫による方法で行っているか。

具体的には、例えば、以下のような方法が考えられる。

イ．保険金額や保険料を含めた当該顧客向けの個別プランを説明・提案するにあたり、当該顧客の意向を把握する。その上で、当該意向に基づいた個別プランを提案し、当該プランについて当該意向とどのように対応しているかも含めて説明する。

その後、最終的な顧客の意向が確定した段階において、その意向と当初把握した主な顧客の意向を比較し、両者が相違している場合にはその相違点を確認する。

さらに、契約締結前の段階において、当該意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認（＝「意向確認」）する。

（注１）事前に顧客の意向を把握する場合、例えば、アンケート等により把握することが考えられる。

（注２）顧客の意向を把握することには、例えば、性別や年齢等の顧客属性や生活環境等に基づき推定するといった方法が含まれる。この場合においては、個別プランの作成・提案を行う都度、設計書等の交付又は提供資料の目立つ場所に、推定（把握）した顧客の意向と個別プランの関係性をわかりやすく記載し説明するなど、どのような意向を推定（把握）して当該プランを設計したかの説明を行い、当該プランについて、当該意向とどのように対応しているかも含めて説明することが考えられる。

（注３）自動車等に伴う補償を望む顧客に係る意向の把握及び説明・提案については、顧客自身が必要とする補償内容を具体的にイメージしやすく、そのため意向も明確となることから、主な意向・情報を把握した上で、個別プランの作成・提案を行い、主な意向と個別プランの比較を記載するとともに、保険媒介業者が把握した顧客の意向と個別プランの関係性をわかりやすく説明することが考えられる。

ロ．仲介業者等府令第 56 条第１項第３号ロに規定する一年間に支払う保険料の額（保険期間が一年未満であって保険期間の更新をすることができる保険契約にあっては、一年間当たりの額に換算した額）が五千円以下である保険契約における意向把握については、商品内容・特性に

応じて適切に行うものとする。

② 意向把握・確認の対象

例えば、以下のような顧客の意向に関する情報を把握・確認しているか。

イ．第一分野の保険商品及び第三分野の保険商品について

（注）海外旅行傷害保険商品及び保険期間が１年以下の傷害保険商品（契約締結に際し、保険契約者又は被保険者が告知すべき重要な事実又は事項に被保険者の現在又は過去における健康状態その他の心身の状況に関する事実又は事項が含まれないものに限る。）を除く。

（イ）どのような分野の保障を望んでいるか。（死亡した場合の遺族保障、医療保障、医療保障のうちガンなどの特定疾病に備えるための保障、傷害に備えるための保障、介護保障、老後生活資金の準備、資産運用など）

（ロ）貯蓄部分を必要としているか。

（ハ）保障期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨

ロ．第二分野の保険商品について

（注）第二分野の保険商品のほか、海外旅行傷害保険商品及び保険期間が１年以下の傷害保険商品（契約締結に際し、保険契約者又は被保険者が告知すべき重要な事実又は事項に被保険者の現在又は過去における健康状態その他の心身の状況に関する事実又は事項が含まれないものに限る。）を含む。

（イ）どのような分野の補償を望んでいるか。（海外旅行傷害保険や傷害保険などの保険の種類）

（ロ）顧客が求める主な補償内容

（注）意向の把握に当たっては、例えば、以下のような情報が考えられる。

・ 海外旅行傷害保険については、補償の内容・範囲、渡航者、渡航先、渡航期間など

・ 保険期間が１年以下の傷害保険については、補償の内容・範囲など

（ハ）補償期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨

③ 意向把握・確認義務の適用除外（仲介業者等府令第 57 条関係）

既存契約の更新や一部変更の場合において、実質的な変更に該当する場合は、当該変更部分について適切に意向把握・確認を行うものとする。

④ 意向把握・確認義務に係る体制整備関係

保険媒介業者においては、準用保険業法第 294 条の２に規定する措置に関し、契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客の意向に合致した内容であることを顧客が確認する機会を確保し、顧客が保険商品を適切に選択・購入することを可能とするため、そのプロセス等を社内規則等で定めるとともに、所属する保険媒介人に対して適切な教育・管理・指導を実施するほか、以下の

ような体制が整備されているか。

イ．意向把握に係る体制整備

保険会社等又は保険媒介業者のいずれか、又は双方において、意向把握に係る業務の適切な遂行を確認できる措置を講じているか。例えば、適切な方法により、保険媒介業務のプロセスに応じて、意向把握に用いた帳票等（例えば、アンケートや設計書等）であって、Ⅵ－１－１－２（４）①アに規定する顧客の最終的な意向と比較した顧客の意向に係るもの及び最終的な意向に係るものを保存するなどの措置を講じているか。

（注）顧客の意向に関する情報の収集や提供等に際しては、個人情報の保護に関する法律（利用目的の明示や第三者提供に係る同意等）や銀行等の窓口販売における弊害防止措置などの関係法令等を遵守する必要があることに留意する。

ロ．意向確認に係る体制整備

仲介業者等府令第 35 条に規定する措置に関し、保険会社等又は保険媒介業者において、契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客の意向に合致した内容であることを顧客が確認する機会を確保し、顧客が保険商品を適切に選択・購入することを可能とするため、適切な遂行を確認できる措置を講じているか。Ⅵ－１－１－２（４）①イ又はこれと同等の方法を用いる場合においては、以下の措置を講じているか。

（イ）意向確認書面の作成・交付

契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客の意向に合致しているものかどうかを、顧客が契約締結前に最終的に確認する機会を確保するために、顧客の意向に関して情報を収集し、保険商品が顧客の意向に合致することを確認する書面等（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下「意向確認書面」という。）を作成し、顧客に交付又は提供するとともに、保険会社等において保存するものとされているか。

（ロ）意向確認書面の記載事項

意向確認書面には、以下の事項が記載されているか。

ａ．顧客の意向に関する情報

ｂ．保険契約の内容が当該意向とどのように対応しているか。

ｃ．その他顧客の意向に関して特に記載すべき事項

例えば、特記事項欄等を設け、以下のような情報を記載することが考えられる。

（ａ）当該保険契約の内容では顧客の意向を全部又は一部満たさない場合はその旨

（ｂ）特に顧客から強く要望する意向があった場合や個別性の強い意向を顧客が有する場合はその意向に関する情報

（ｃ）当該保険契約の内容が顧客の意向に合致することを確認するために最低限必要な情報が提供されなかった場合はその旨

ｄ．保険媒介人の氏名・名称

顧客に対して当該書面の作成責任者を明らかにするために記載されているか。

なお、保険媒介人が旧氏を使用する場合には、保険媒介業者において、保険媒介人と

して届出を行っている氏名と顧客に対して明らかにする氏名を適切に管理する態勢を整備する必要がある。

（ハ）意向確認書面の記載方法

意向確認書面は顧客にとって分かりやすい記載とされているか。

なお、顧客の意向に関する情報については、例えば、当該書面に予め想定される顧客の意向に関する情報の項目を列挙するといった方法も認められるが、その場合は、予め想定できない顧客の意向に関する情報（上記（ロ）ｃ）を記載するため、特記事項欄等を設けるものとする。

（ニ）意向確認書面の確認・交付時期

意向確認書面により、保険契約を締結するまでに、顧客が申込みを行おうとしている保険契約の内容が顧客の意向と合致しているか否かの確認を行う措置を講じているか。

また、顧客が確認した意向確認書面は、顧客の確認後、遅滞なく顧客へ交付又は提供する措置を講じているか。

なお、顧客が即時の契約締結を求めている場合や電話による募集の場合など当該書面の即時の交付又は提供が困難な場合は、顧客の利便性を考慮し、意向確認書面に記載すべき内容を口頭にて確認の上、意向確認書面を事後に遅滞なく交付又は提供することでも足りる。

（ホ）意向確認書面の記載内容の確認・修正

意向確認書面の記載内容のうち、特に顧客の意向に関する情報（上記（ロ）ａ及びｃ）については、顧客に対して事実に反する記載がないかを確認するとともに、顧客から当該部分の記載の修正を求められた場合には速やかに対応を行うこととされているか。

（ヘ）保険契約の内容に関する意向の確認

顧客が申込みを行おうとする保険契約の内容のうち、顧客が自らの意向に合致しているかの確認を特に必要とする事項（主契約や特約ごとの具体的な保障（補償）内容、保険料（保険料払込方法、保険料払込期間を含む。）及び保険金額、保障（補償）期間、配当の有無など）については、意向確認書面に確認のための設問を設ける等の方法により、顧客に対して再確認を促すような工夫がなされているか。

（ト）意向確認書面の媒体等

意向確認書面については、顧客における保存の必要性を考慮した媒体とされているか。

なお、必ずしも独立した書面等とする必要はないが（申込書と一体で作成することも可能と考えられる。）、他の書面等と同一の書面等とする場合には、意向確認書面に該当する部分を明確に区別して記載する必要があることに留意すること。

また、当該意向確認書面は保険会社等又は保険媒介業者と顧客の双方が確認するために交付される書面等であることから、保険会社等又は保険媒介業者においても書面等を事後的に確認できる方法により保存することとされているか。

（注）電子メール等の電磁的方法による交付を行う場合は、顧客の了解を得ていること及

び印刷又は電磁的方法による保存が可能であることが必要である。

（チ）顧客が意向確認書面の作成及び交付を希望しない場合の対応

顧客が意向確認書面の作成及び交付を希望しない場合は、顧客に対して、当該書面の役割（契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が顧客の意向に合致するか否かを保険会社等又は保険媒介業者及び顧客の双方が確認するための書面であること等）を書面等により説明するとともに、事後に顧客が意向確認書面の作成及び交付を希望しなかったことが検証できる態勢にあるか。

（リ）意向確認書面の記載事項等の検証等

意向確認書面の作成及び交付については、保険商品の特性や販売方法の状況の変化に応じて、また顧客等からの苦情・相談の内容を踏まえながら、その記載事項や記載方法、収集すべき顧客の意向に関する情報及びその収集方法等について検証の上、必要に応じ見直しを行うこと等の適切な措置が講じられているか。

（ヌ）顧客が保険契約の内容等を誤解していること等が明らかな場合の対応

顧客が保険契約の内容等について、理解していない又は誤解していることが明らかである場合は、より分かりやすい説明及び誤解の解消に努めることとされているか。

（ル）取り扱える保険会社等の範囲の説明等

保険媒介業者が取り扱える保険会社等の範囲（例えば、１社のみか複数社か、複数社の場合には取り扱える保険会社等の数等の情報等）を説明するとともに、顧客が告知を行おうとする際には、告知受領権が無いことについてその説明が行われることとされているか。

（５）団体保険の加入勧奨に係る体制整備関係

保険契約者と被保険者との間の密接性、両者の当該団体保険に係る利害関係及び団体の構成員となるための要件等に照らし、保険契約者と被保険者との間に一定程度の密接な関係が認められない団体を被保険者団体とする保険については、当該団体保険の締結媒介を行った保険媒介業者が加入勧奨における情報提供及び意向把握・確認等を行う場合において、以下のような体制が整備されているか。

① 加入勧奨に当たっては、例えば、準用保険業法第300条第１項に規定する禁止行為の防止など、保険媒介業務規制に準じた取扱いが求められ、募集規制の潜脱が行われないような適切な措置が講じられているか。

② 電話による加入勧奨を行う場合には、Ⅵ－１－２－１－１（４）を踏まえた適切な措置が講じられているか。

（６）顧客の意向に基づかない補償重複に係る対応

保険媒介業者は、補償重複のうち、顧客の意向に基づかないものについて、その発生防止や解消を図る観点から、新規契約や契約の更新・更改（以下「新規契約等」という。）に当たって、顧客に対し、補償重複に係る説明等が十分かつ適切に行われることを確保するため、以下の取組みを行っ

ているか。

① 社内規則等において、補償重複に係る説明の確実な実施方法等、補償重複に係る対応を実施するための必要事項を適切に定めているか。

② 保険媒介人に対して、補償重複に関する適切な教育・管理・指導を行っているか。

③ 自社で取り扱う保険商品（特約を含む。）のうち、組み合わせて契約した場合に補償重複となる保険商品の組合せの一覧を作成しているか。

また、新たな保険商品の販売開始時等、必要に応じて一覧の見直しを行っているか。

④ 新規契約等における商品説明に当たっては、顧客に対し、当該保険商品と組み合わせて契約した場合に、補償重複となる保険に既に加入していないかを確認することとしているか。

また、補償重複に該当する保険に既に加入している場合には、保険料と保険金の関係について明示的に説明した上で、顧客の意向の有無を確認し、当該顧客の意向を踏まえた適切な内容の補償を提供しているか。

⑤ 補償重複に係る顧客に対する確認・説明の実態を把握・検証できる態勢を構築しているか。

（７）準用保険業法第 295 条関係（自己契約の禁止）

① 自己契約

イ．保険媒介業者において自己契約の状況を把握・検証できる態勢を構築しているか。

ロ．自己契約に係る保険料の計算にあたっては、以下のとおり取り扱う。

（イ）自己物件と他人物件が混同する保険契約の場合で、自己契約に該当する保険料が明確に区分されないときは、その全額を自己契約に該当するものとみなす。

（ロ）保険期間の途中で、自己物件が他人物件に、他人物件が自己物件に変更になった場合には、自己契約に係る保険料は期間按分して算定することができる。

② 特定契約

保険媒介業者が、自らと人的又は資本的に密接な関係を有する者を保険契約者又は被保険者とする保険契約（保険業法第２条第４項に規定する損害保険会社及び同条第９項に規定する外国損害保険会社等が保険者となる保険契約に限る。以下「特定契約」という。）の保険媒介業務を主たる目的（取扱保険料に占める特定契約の保険料の割合が５割を超えること）とすることは、準用保険業法第 295 条の趣旨に照らし問題があるため、以下に留意しつつ、自己契約と同様に状況を把握・検証できる態勢を構築し、もって保険媒介業務の公正を確保し、保険媒介業者の自立化の促進に努めているか。

イ．以下に掲げる者（以下「特定者」という。）を保険契約者又は被保険者とする保険契約を特定契約として把握しているか。

（イ）保険媒介業者本人と生計を共にする親族（姻族を含む。）及び生計を共にしない 2 親等以内の親族（姻族を含まず。）

（ロ）法人である保険媒介業者への出資比率が 30%を超えるもの

（注）出資比率の算定方法

出資者である個人と生計を共にする親族（姻族を含まず。）の出資額を合算した額で算出して 30%を超えたときの当該個人

ロ．保険媒介業者が特定契約の保険媒介業務を主たる目的とする保険媒介業者であることが判明した場合には、至った事由及び是正計画を付して、判定を行った月の翌月末日までに金融庁又は財務局へ報告がなされているか。

③　自己契約又は特定契約に係る収入保険料の割合が 30%を超えた場合には、速やかに改善するようしているか。

（８）準用保険業法第 300 条第１項第４号関係

一定金額の金銭をいわゆる解約控除等として保険契約者が負担することとなる場合があること、特別配当請求権その他の一定期間の契約継続を条件に発生する配当に係る請求権を失うこととなる場合があること、被保険者の健康状態の悪化等のため新たな保険契約を締結できないこととなる場合があることなど、不利益となる事実を告げているか。

また、適切な方法により顧客が不利益となる事実を了知した旨を十分確認しているか。

（９）準用保険業法第 300 条第１項第５号関係

①　保険媒介業者が、保険媒介業務に関し、保険契約者又は被保険者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合においては、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。

イ．当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。

ロ．当該サービス等が、換金性の程度と使途の範囲等に照らして、実質的に保険料の割引･割戻しに該当するものとなっていないか。

ハ．当該サービス等の提供が、保険契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。

（注１）保険媒介業者が、保険契約者又は被保険者に対し、保険契約の締結によりポイントを付与し、当該ポイントに応じた生活関連の割引サービス等を提供する場合において、ポイントに応じてキャッシュバックを行うことは、保険料の割引･割戻しその他特別の利益の提供に該当し、保険業法第４条第２項各号に掲げる書類に基づいて行う場合を除き、禁止されていることに留意する。

（注２）保険媒介業者が、保険媒介業務の対価として顧客から受領する手数料その他の報酬の割引等についても、その内容によっては、保険業法第４条第２項各号に掲げる書類に基づいて行う場合を除き、保険料の割引・割戻しその他特別の利益の提供に該当し得ることに留意する。

②　団体扱や集団扱での契約の締結の媒介にあたり、以下に掲げる事項について保険会社等との役割分担に応じて適切な確認を行っているか。

イ．対象となる団体や集団が、事業方法書に定める要件に該当していること。

ロ．団体や集団の定足数を満たしていること。

ハ．契約者又は被保険者が、事業方法書に定める要件に該当していること。

ニ．団体割引率等の割引率の適用が適正なものであること。

（１０）準用保険業法第 300 条第１項第６号関係

① 保険契約に関する表示（告げることを含む。以下同じ。）に関し、顧客の十分な理解が得られるような措置が講じられているか。商品の特性に応じた表示となっているか。

なお、表示には以下に掲げる方法により行われるものを含むものとする（以下、Ⅵ－１－１－２（１１）において同じ。）。

イ．パンフレット、ご契約のしおり等保険媒介業務のために使用される文書及び図面

ロ．ポスター、看板その他これらに類似するものによる広告

ハ．新聞紙、雑誌その他の出版物、放送、映写、演劇又は電光による広告

ニ．インターネット等による広告

ホ．その他情報を提供するための媒体

② 比較表示に関し、準用保険業法第 300 条第１項第６号に抵触する行為には以下の事項が考えられる。

イ．客観的事実に基づかない事項又は数値を表示すること。

ロ．保険契約の契約内容について、正確な判断を行うに必要な事項を包括的に示さず一部のみを表示すること。

（注１）「契約概要」を用いた比較表示（それぞれの「契約概要」を並べる方法により行う場合や、「契約概要」の記載内容の全部を表形式にまとめ表示する場合等）を行う場合は、保険契約の契約内容について、正確な判断を行うに必要な事項を包括的に示したものと考えられる。

（注２）比較表示（その記載内容を表形式にまとめ表示する場合を含む。）を行うに際し、以下の各要件が全て充足されている場合には、保険契約の契約内容について、正確な判断を行うに必要な事項を包括的に示したものと考えられる。

（イ）比較表示の対象とした全ての保険商品について、比較表示を受けた顧客が「契約概要」を入手したいと希望した時に、その「契約概要」を速やかに入手できるような措置が講じられていること。

例えば、比較表示の対象とした全ての保険商品について、比較表示と同時に「契約概要」が提供されること、又は、比較表示の対象とした全ての保険商品について、インターネットのホームページ上に「契約概要」を表示できるようにすること、あるいは顧客からの要望があれば遅滞なく郵送等で要望のあった「契約概要」を交付又は提供できるようにすること等の体制を整備した上で、これを顧客に周知すること等が考

えられる。

（ロ）比較表示に関し、以下のような注意喚起文言が記載されていること。

ａ．比較表には、保険商品の内容の全てが記載されているものではなく、あくまで参考情報として利用する必要があること。

ｂ．比較表に記載された保険商品の内容については、必ず「契約概要」やパンフレットにおいて全般的に確認する必要があること。

ハ．保険契約の契約内容について、長所のみをことさらに強調したり、長所を示す際にそれと不離一体の関係にあるものを併せて示さないことにより、あたかも全体が優良であるかのように表示すること。

ニ．社会通念上又は取引通念上同等の保険種類として認識されない保険契約間の比較について、あたかも同等の保険種類との比較であるかのように表示すること。

（注）例えば、保険期間の相違がある保険商品の比較を行う場合、有配当保険と無配当保険の比較を行う場合等には、商品内容の相違を明確に記載する等、顧客が同等の保険商品と誤解することがないよう配慮した記載を行うことが求められる。

ホ．現に提供されていない保険契約の契約内容と比較して表示すること。

ヘ．他の保険契約の契約内容に関して、具体的な情報を提供する目的ではなく、当該保険契約を誹謗・中傷する目的で、その短所を不当に強調して表示すること。

③　一の保険会社等の商品について他の保険会社等の商品等との比較表示を行う場合には、（ｉ）書面等（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下Ⅳ－１－１－２において同じ。）を用いて、以下の事項を含めた表示が行われ、かつ、（ⅱ）他の保険会社等の商品の特性等について不正確なものとならないための措置が講じられているか。

（注１）上記（ｉ）については、上記②ロ（注１）又は（注２）の要件を充足した場合には、当該要件を充足したものと考えられる。

（注２）保障（補償）内容や特約の内容に関して、比較する全商品にほぼ共通して存在すると認められる事由や、比較の対象とした保険種類であれば通常支払われるものと認められる事由については、記載内容から省略したことをもって直ちに「誤解させるおそれ」を生ぜしめるものではない。

（イ）保険期間

（ロ）保障（補償）内容（保険金を支払う場合、主な免責事由等）

（ハ）引受条件（保険金額等）

（ニ）各種特約の有無及びその内容

（ホ）保険料率・保険料（なるべく同一の条件での事例設定を行い、算出条件を併記する。）

（ヘ）保険料払込方法

（ト）払込保険料と満期返戻金との関係

（チ）その他保険契約者等の保護の観点から重要と認められるもの

④　保険料に関する比較表示を行う場合は、保険料に関して顧客が過度に注目するよう誘導したり、

保障（補償）内容等の他の重要な要素を看過させるような表示を行うことがないよう配慮されているか。

また、顧客が保険料のみに注目することを防ぐため、保険料だけではなく保障（補償）内容等の他の要素も考慮に入れた上で比較・検討することが必要である旨の注意喚起を促す文言を併せて記載すること等、比較表の構成や記載方法等について、顧客の誤解を招かないよう工夫がされているか。

（注１）契約条件や保障（補償）内容の概要等、保険料に影響を与えるような前提条件を併せて記載することが適切な表示として最低限必要と考えられる。

（注２）顧客の年齢や性別等の前提条件に応じ、適用される保険料の相違が顕著である場合には、前提条件の相違により保険料が異なる場合があるので、実際に適用される保険料について保険会社等に問い合わせた上で商品選択を行うことが必要である旨の注意喚起を促す文言を併せて記載することが適当と考えられる。

⑤　比較表示を行う主体がどのような者か（保険会社等、保険媒介業者）、比較の対象となった保険商品を提供する保険会社等や保険媒介業者との間に、提供する比較情報の中立性･公正性を損ない得るような特別の利害関係（例えば、強い資本関係が存在する等）を有していないか、どのような情報を根拠として比較情報を提供するのか等について、比較表示を行う際に顧客に対して明示することが望ましい。

（１１）準用保険業法第 300 条第１項第７号関係

①　準用保険業法第 300 条第１項第７号に抵触する行為を排除する措置が講じられているか。

②　予想配当表示について

イ．予想配当表示に関し、準用保険業法第 300 条第１項第７号に抵触する行為には、以下のような行為が考えられる。

（イ）実際の配当額は、表示された予想配当額から変動し、０（ゼロ）となる年度もあり得る旨を予想配当と併記して表示しないこと。

（ロ）表示された予想配当額が将来の受領額の目安として一定の条件のもとでの計算例を示すものであるにもかかわらず、その旨及び当該一定の条件の内容を表示しないこと。

（ハ）配当の仕組み（配当は支払時期の前年度決算により確定する旨等）、支払方法（積立配当方式、保険料相殺方式、保険金買増方式、現金支払方式等の別）及び予想配当の前提又は条件となる事項について表示しないこと。

（ニ）損害保険契約に係る予想配当については、その前提又は条件の異なった複数の予想配当額を表示しないこと。

（ホ）合理的かつ客観的な推測の範囲を明らかに超える高額の予想配当額を表示すること。

（へ）特別配当（ミュー配当）を表示する場合に、普通配当と区別しないで表示すること。

ロ．生命保険契約について、予想配当表示を行う場合には配当率が生命保険会社の直近決算の実

績配当率（確定するまでの間は、その直前の実績配当率又は合理的かつ客観的なもので、保守的に算出された配当率とする。以下同じ。）で推移すると仮定して算定した配当額を表示し、さらに、少なくとも合理的な一時点においては、利差配当（ラムダ配当を含む。）率（配当を積み立てる場合は、積立配当利率も含む。）が、直近決算の実績配当の利差配当率から上方には１％以内、下方には上方への幅以上（ただし、実績配当率を下回る利差配当率の下限は０％）の範囲内で推移すると仮定して算定した配当額も併せて表示しているか。

ハ．ロの場合において、予想配当についてイの要件を満たした書面等が保険契約者等に提示されているか。

（１２）準用保険業法第 300 条第１項第９号及び仲介業者等府令第 62 条第１項第２号関係

① 「業務上の地位等を不当に利用」とは、例えば、職務上の上下関係等に基づいて有する影響力をもって、顧客の意思を拘束する目的で利益又は不利益を与えることを明示することをいうが、このような行為を行っていないか。

② 保険媒介業者は、仲介業者等府令第 62 条第１項第２号の規定の趣旨を踏まえ、以下に掲げる行為等を行っていないか。

イ．顧客に対し、威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって著しく困惑させること。

ロ．勧誘に対する拒絶の意思を明らかにした顧客に対し、その業務若しくは生活の平穏を害するような時間帯に執拗に訪問し又は電話をかける等の社会的批判を招くような方法により保険媒介業務を行うこと。

（１３）仲介業者等府令第 62 条第１項第４号関係

① 保険会社等の信用又は支払能力等を表示する場合の適正な措置が講じられているか。

② 保険会社等の信用又は支払能力等の表示に関し、仲介業者等府令第 62 条第１項第４号に抵触する行為としては、以下のような行為が考えられる。

イ．保険業法第 110 条に規定する業務報告書及び中間業務報告書に記載された数値、若しくは保険業法第 111 条に規定する業務及び財産の状況に関する説明書類に記載された数値又は信用ある格付業者の格付（以下、「客観的数値等」という。）以外のものを用いて、保険会社等の資力、信用又は支払能力等に関する事項を表示すること。

ロ．使用した客観的数値等の出所、付された時点、手法等を示さず、また、その意味について、十分な説明を行わず又は虚偽の説明を行うこと。

ハ．表示された客観的数値等が優良であることをもって、当該保険会社等の保険契約の支払いが保証されていると誤認させること。

ニ．一部の数値のみを取り出して全体が優良であるかのように表示すること。

ホ．他の保険会社等を誹謗・中傷する目的で、当該保険会社等の信用又は支払能力等に関してその劣後性を不当に強調して表示すること。

ヘ. 保険契約者保護機構（以下「機構」という。）の行う資金援助等事業に参加していることの表示を行う場合において、機構の行う資金援助が、一定の条件、限度において実施されるものであり、保険契約が完全に保証されるものではないことを表示しないこと。

（１４）仲介業者等府令第 62 条第１項第５号関係

共同保険契約や保険会社等間の保険商品の提携販売等一の契約者が複数の保険会社等との間で一又は複数の保険契約を同時に締結（契約の更改及び更新を含む。）する場合などにおいて、保険契約者が保険の種類や引受保険会社等について誤解しないよう、契約当事者たるそれぞれの保険会社等と保険契約者との間の契約関係が明確となることをはじめ、保険媒介業務に関して適切な措置が講じられているか。

（１５）金融サービス提供法第 38 条第１項第７号関係

金融サービス提供法第 38 条第１項第７号で規定する「その他金融サービス仲介業務に関し著しく不適当な行為」に抵触する行為を排除する措置が講じられているか。

（１６）その他

① 保険媒介業務に関して、挙績を指向するあまり、金融機関への過度の預金協力による見込み客の獲得、保険料ローンを不正に利用した保険媒介業務のほか、作成契約、超過保険契約等の不適正な行為を行うことを防止する措置を講じているか。

② 保険媒介業者が、他の保険媒介業者といわゆるフランチャイズ形式などにより多数又は広範囲に業務を展開する場合は、両者が異なる主体であることや、両者が取り扱う保険商品の品揃えが顧客に宣伝しているものと異なる場合における品揃えの相違点を説明するなど、当該他の保険媒介業者が当該保険媒介業者と同一の事業を行うものと顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じているか。

Ⅵ－１－１－３　保険媒介業務を行う銀行等に係る保険媒介業務管理態勢

Ⅵ－１－１－３－１　非公開金融情報・非公開保険情報の取扱い

（1）保険媒介業務を行う金融サービス仲介業者である銀行等が、非公開金融情報（仲介業者等府令第 20 条第２項第１号イに規定する非公開金融情報をいう。以下同じ。）を保険媒介業務に係る業務に利用する場合には、非公開金融情報の利用について顧客の同意を取得する際に、当該同意の有効期間及びその撤回の方法、非公開金融情報を利用する保険媒介業務の方式（対面、郵便等の別）、利用する非公開金融情報の範囲（定期預金の満期日、預金口座への入出金に係る情報、その他金融資産の運用に係る情報等）を顧客に具体的に明示するとともに、例えば、以下の方法のような適切な方

法により事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結の媒介ができないようにするための必要な措置（注）を講じているか。

（注）例えば、非公開金融情報を利用しようとする場合には事前に同意をとらなければ商品説明を行えない、さらに書面による同意がなければ契約申し込みを行えないような事務手続を整備することが考えられる。

① 対面の場合

非公開金融情報の保険媒介業務に係る業務への利用について、当該業務に先立って書面又は電磁的方法その他の適切な方法による説明を行い、同意を得た旨を記録し、契約申込みまでに書面又は電磁的記録その他の適切な方法による同意を得る方法

② 郵便による場合

非公開金融情報の保険媒介業務に係る業務への利用について、当該業務に先立って説明した書面の送付又は電磁的記録の提供を行い、保険申込書の送付等保険媒介業務の前に、同意した旨の返信を得る方法

③ 電話による場合

非公開金融情報の保険媒介業務に係る業務への利用について、当該業務に先立って口頭による説明を行い、同意を得た旨を記録し、その後速やかに当該利用について説明した書面の送付又は電磁的記録の提供（電話での同意取得後対面にて顧客と応接する場合にはその場での書面交付又は電磁的方法による表示でも可とする。）を行い、契約申込みまでに書面等の適切な方法による同意を得る方法

④ インターネット等による場合

非公開金融情報の保険媒介業務に係る業務への利用について、当該業務に先立って電磁的方法による説明を行い、電磁的方法による同意を得る方法

（注）顧客の属性に関する情報（氏名、住所、電話番号、性別、生年月日及び職業）は非公開金融情報又は非公開保険情報に含まれない。

（２）保険媒介業務を行う金融サービス仲介業者である銀行等が、非公開保険情報（仲介業者等府令第20 条第２項第１号ロに規定する非公開保険情報をいう。以下同じ。）を資金の貸付け等の保険媒介業務に係る業務以外の業務に利用する場合には、非公開保険情報の利用について顧客の同意を取得する際に、当該同意の有効期間及びその撤回の方法、非公開保険情報を利用する業務の方式（対面、郵便等の別）、利用する非公開保険情報の範囲（保険媒介業務に係る業務において知り得た家族構成等の情報）を顧客に具体的に明示するとともに、例えば、上記（１）①から④までに掲げる方法に準じた適切な方法により事前に顧客の同意を得るための措置を講じているか。

Ⅵ－１－１－３－２　銀行等の保険媒介業務指針

保険媒介業務の公正を確保するために銀行等が定める保険媒介業務指針には、以下の事項が定められ

ているか。
　また、保険媒介業務指針の内容について、顧客に周知するため、保険媒介業務指針の書面による交付又は説明、店頭掲示、インターネットホームページの活用等の必要な措置が講じられているか。

（１）顧客に対し、保険媒介業務を行う保険契約の引受保険会社等の商号や名称を明示するとともに、保険契約を引き受けるのは保険会社等であること、保険金等の支払いは保険会社等が行うことその他の保険契約に係るリスクの所在について適切な説明を行うこと。
（２）複数の保険契約の中から顧客の自主的な判断による選択を可能とするための情報の提供を行うこと。
（３）銀行等が法令に違反して保険媒介業務につき顧客に損害を与えた場合には、当該銀行等に保険媒介業者としての販売責任があることを明示すること。
（４）銀行等における苦情・相談の受付先及び銀行等と保険会社等の間の委託契約等に基づき保険契約締結後に銀行等が行う業務内容を顧客に明示するとともに、保険媒介業務を行った保険契約に係る顧客からの、例えば、委託契約等に則して、保険金等の支払手続に関する照会等を含む苦情・相談に適切に対応する等契約締結後においても必要に応じて適切な顧客対応を行うこと。
（５）上記（１）から（４）までに掲げる顧客に対する保険媒介業務時の説明や苦情・相談に係る顧客対応等について、顧客との面談内容等を記録するなど顧客対応等の適切な履行を管理する体制を整備するとともに、保険媒介業務時の説明に係る記録等については、保険期間が終了するまで保存すること。

Ⅵ－１－１－３－３　銀行等保険媒介制限先の確認等

（１）銀行等は、銀行等保険媒介制限先（仲介業者等府令第 20 条第３項第１号柱書に規定する銀行等保険媒介制限先をいう。以下同じ。）を保険契約者又は被保険者とする保険契約（仲介業者等府令第 20 条第１項第１号及び第３号に掲げるもの並びに既に締結されている保険契約（その締結の媒介を当該銀行等又はその役員若しくは使用人が手数料その他の報酬を得て行ったものに限る。）の更新又は更改（保険金額その他の給付の内容の拡充（当該保険契約の目的物の価値の増加その他これに準ずる事情に基づくものを除く。）又は保険期間の延長を含むものを除き、再更改を含む。）を除く。）の締結の媒介を手数料その他の報酬を得て行わないことを確保するため、以下の措置を講じているか。
　①　保険媒介業務に際して、あらかじめ、顧客に対し、銀行等保険媒介制限先に該当するかどうかを確認する業務に関する説明を書面の交付又はこれに代替する電磁的方法による提供により行った上で、当該顧客が銀行等保険媒介制限先に該当するかどうかを顧客の申告により確認するための措置
　②　保険媒介業務を行った保険契約に係る契約申込書その他の書類又は電磁的記録を引受保険会社等に送付する時までに、保険媒介業務の過程で顧客から得た当該顧客の勤務先等の情報を当該

銀行等の貸付先に関する情報と照合し、当該顧客が銀行等保険媒介制限先に該当しないことを確認するための措置

③　上記の措置によって、顧客が銀行等保険媒介制限先に該当することが確認された場合に、当該保険契約に係る保険媒介手数料その他の報酬について、保険会社等から受領せず、又は事後的に返還するための態勢の整備

（注１）上記①及び②の措置については、顧客に勤務先等の情報提供等を強制することのないよう留意すること。なお、上記①及び②の措置による確認によっても当該顧客が銀行等保険媒介制限先に該当するかどうかを確認できなかった場合は、特段の事情のない限り、該当しないものとみなす。

（注２）上記②の銀行等の貸付先に関する情報との照合による確認については、貸付先に関するデータベース（少なくとも年１回の更新が必要。既存のものが存在する場合はそれを活用することも可。）と照合する方法や、本部等で融資情報を一元管理して各支店からの照合依頼を受ける方法その他の銀行等の規模や特性を踏まえた方法によることもできる。

（注３）銀行等が事業に必要な資金の貸付けを行っている法人等の役員又は常時使用する従業員を主たる構成員とする団体を設立させ、これに対し保険媒介業務をする行為は、特段の事情のない限り、実質的に当該法人等に対する保険媒介業務とみなされる。

（２）銀行等は、保険会社等から保険媒介業務の委託を受けるに当たっては、当該銀行等のその他の業務（他の保険会社等から受託した業務を含む。）の健全かつ適切な運営に支障を及ぼさないよう、例えば、当該保険会社等の業務又は財務の健全性や保険媒介業務を行う金融サービス仲介業者である銀行等に対する販売管理態勢の整備状況、当該銀行等が保険媒介業務を行うこととなる保険商品の内容に十分留意して当該業務の受託の可否を決定しているか。

Ⅵ－１－１－３－４　仲介業者等府令第 20 条第３項第１号関係

仲介業者等府令第 20 条第３項第１号柱書に規定する「保険の目的物の価値の増加その他これに類する事情」には、例えば、次に掲げるものが含まれる。

（１）保険の目的物の価値の増加

（２）保険の目的物の入替

（３）被保険範囲の拡大

（４）団体保険の被保険者数の増加

Ⅵ－１－１－３－５　仲介業者等府令第 62 条第１項第８号関係

住宅ローンの申込みを受け付けている顧客に対して、住宅関連債務返済支援保険又は住宅関連信用生命保険の契約締結の媒介を行う際には、当該保険契約の締結が当該住宅ローンの貸付けの条件ではない旨の説明を書面の交付又はこれに代替する電磁的方法による提供により行う必要があることに留意すること。

Ⅵ－１－１－３－６　仲介業者等府令第 62 条第１項第 10 号関係

顧客に資金需要があるにもかかわらず、保険媒介業務を行うために意図的に貸付申込みをさせない場合については、「顧客が当該銀行等に対し資金の貸付けの申込みを行っている場合」とみなされる。

Ⅵ－１－１－３－７　銀行等の保険媒介業務に係る法令等遵守責任者等

銀行等は、仲介業者等府令第 20 条第２項第３号に規定する保険媒介業務に係る法令等の遵守を確保する業務が確実に実施されるよう、同号に規定する法令等の遵守を確保する業務に係る責任者（当該責任者を指揮し保険媒介業務に係る法令等の遵守を確保する業務を統括管理する統括責任者を含む。）について、保険媒介業務に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を配置しているか。

Ⅵ－１－１－３－８　銀行等の保険媒介業務に係る内部監査

銀行等は、保険媒介業務に係る業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、当該銀行等の内部監査が確実に実施されるよう、当該部門に保険媒介業務に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を配置しているか。

Ⅵ－１－１－３－９　公正取引委員会ガイドライン関係

銀行等は、「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」（平成 16 年 12 月１日公正取引委員会）における「第２部第２．２銀行等の保険募集業務に係る不公正な取引方法」も参照した上で保険媒介業務に係る不公正な取引方法に十分留意した業務運営を行っているか。

Ⅵ－１－１－４　直接支払いサービス

保険媒介業者は、保険媒介業務を行うに当たって、保険金を受け取るべき者の選択により、直接支払いサービスが受けられる旨を表示し、かつ、提携事業者が提供する財・サービスの内容・水準に言及する場合には、以下のような点に留意し、仲介業者等府令第 56 条第１項第５号に規定する情報の提供が行われているかどうかを確認するものとする。

（１）保険媒介業務時に保険契約者又は被保険者に対して以下に掲げる事項の情報提供が行われているか。

①　保険金を受け取ることができること（提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスの利用が義務づけられないこと）

②　提携事業者の選定基準（提携事業者が決定している場合には、提携事業者の名称も表示する。）

③　直接支払いサービスを受ける場合において、保険金が財・サービスの対価に満たないときは、顧客が不足分を支払う必要があること（余剰が生じた場合には、余剰分を保険金として受け取る

ことができること）

④　当初想定していた財・サービスを提供可能な提携事業者の紹介が困難となる場合として想定されるケース

（２）保険契約者、被保険者、保険金を受け取るべき者又は提携事業者から紹介手数料その他の報酬を得ていないか。

（３）保険事故発生時に、提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスを受けることが義務づけられるものではない（保険金を受け取ることができる）旨を、改めて、保険金を受け取るべき者に説明しているか。

Ⅵ－１－２　顧客保護等

Ⅵ－１－２－１　顧客に対する説明責任

保険媒介業者は、顧客保護を図るため、その業務に関し、業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保する必要がある。

このため、以下のような措置等について、適切に実行するとともに、内部監査部門による監査等を通じて、事後的に適切性等を検証し、必要に応じて改善を図ることが求められる。

Ⅵ－１－２－１－１　顧客保護を図るための留意点

（１）顧客に対して公正な事務処理を行っているか。

（２）保険契約者との取引に当たっては、取引の内容等を保険契約者に対し、適切かつ十分な説明を行っているか。

（３）高齢者に対する保険媒介業務は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることに鑑み、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案した上で、きめ細やかな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険媒介業務の方法を具体的に定め、実行しているか。

その際の取組みとしては、例えば、以下のような方策を行うなどの適切な取組みがなされているか。

①　保険媒介業務時に親族等の同席を求める方法。

②　保険媒介業務時に複数の保険媒介人による保険媒介業務を行う方法。

③　保険契約の申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の保険媒介業務の機会を設ける方法。

④　保険媒介業務を行った者以外の者が保険契約申込書の受付後に高齢者へ電話等を行うことにより、高齢者の意向に沿った商品内容等であることを確認する方法。

また、高齢者や商品の特性等を勘案した上で保険媒介業務の内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存を行うといった適切な取組みがなされているか。

これらの高齢者に対する保険媒介業務に係る取組みについて、取組みの適切性等の検証等を行っているか。

（４）保険媒介業者が行う電話による新規の保険媒介業務（自らが保険媒介業務を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為を含む。）は、非対面で、顧客の予期しないタイミングで行われること等から、特に苦情等が発生しやすいといった特性等に鑑み、当該行為を反復継続的に行う保険媒介業者は、トラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険媒介業務の方法を具体的に定め、実行するとともに、保険媒介人に対して、適切な教育・管理・指導を行っているか。

また、これらの取組みについて、適切性の検証等を行い、必要に応じて見直しを行っているか。

その際の取組みとしては、以下の措置を含めた適切な取組みがなされているか。

①　説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備の上、徹底していること。

②　顧客から、今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底していること。

③　通話内容を記録・保存していること。

④　苦情等の原因分析及び再発防止策の策定及び周知を行っていること。

⑤　保険媒介業務を行った者以外の者による通話内容の確認（成約に至らなかったものを含む。）及びその結果を踏まえた対応を行っていること。

（５）顧客情報は法的に許される場合及び顧客自身の同意がある場合を除き、第三者に開示していないか。

Ⅵ－１－３　適切な表示の確保

（１）情報開示の趣旨を十分踏まえて適切に開示を行う体制を確立しているか。

（２）保険媒介業務用の資料等（広告も含む。）について、表示媒体や商品の特性に応じた適正な表示を確保するための措置が講じられているか。

（３）適正な表示を確保するための社内規則等が適切に策定されているか。

（注）社内規則等は、以下の事項等を踏まえ、保険期間、保障内容、引受条件及び保険料率・保険料等が適切に表示されるよう留意して策定されているか。

① 保険商品の保障内容に関する優良性を示す際に、それと不離一体の関係にあるものを併せてわかりやすく示さないことなどにより、契約者等に著しく優良との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、保険商品の保障内容に以下の例示のような一定の制限条件があるにもかかわらず、当該条件が表示されていない場合又は著しく小さな文字で表示されている、著しく短い時間で表示されている、参照先を明瞭にすることなく保障内容を強調した表示から離れたところに表示されている等により当該条件表示を契約者等が見落とすような表示方法となっている場合には、当該保険商品の内容が、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

イ．給付事由の全部又は一部について、契約後一定の不担保期間がある場合

ロ．保険金（給付金）額等が被保険者の年齢、契約後の年数、入院日数、対象疾病等の条件により減額又は消滅する場合

ハ．先進医療による治療を給付事由とすることにより、医療行為、医療機関及び適応症等によっては、給付対象とならないことがある場合

また、保険商品の保障内容に関する優良性と直接関係のない情報を表示し、あたかも優良であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

② 保険商品の取引条件の有利性を示す際に、制限条件等を併せてわかりやすく示さないことなどにより、契約者等に著しく有利との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、保険料の表示に関して、主たる契約者層とは考えられない若年層等の保険料を用例とし、その適用年齢等の条件表示を著しく小さく表示しているため、契約者等が見落とすような表示となっている場合には、他の年齢層等の契約者等についても当該保険料が適用され、実際のものよりも著しく安いとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

また、保険商品の取引条件に関する有利性と直接関係のない情報を表示し、あたかも有利であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく有利であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

③ 保険商品・サービス等に関する表示が客観的事実に基づくものとなっているか。

例えば、業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語又は相対的な優位性があることを意味する用語を使用する場合は、その主張する内容が客観的に実証されているか。

また、客観的な事実について表示する際に、その一部のみを表示あるいは強調することにより、以下の例示のような契約者等に誤った事実認識をさせるおそれのある表示となっていないか。

イ．医療費の自己負担額について、高額療養費制度に基づく給付を反映していない額を表示することにより、過大に認識させるおそれのあるものとなっていないか。

ロ．テレビ CM 等において、十分な視認性を確保せずに重要な事項を画面上に注記して表示したものになっていないか。

④　保険商品・サービス等に関する表示に業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語又は相対的な優位性があることを意味する用語を使用する場合は、その主張する内容の根拠についても明確に表示しているか。

例えば、「最高」「最低」「日本一」「ナンバーワン」、「当社だけ」「業界初」「他社にない」、「ワイド」「最低水準」「割安」等の用語を使用する場合は、その用語の根拠となった調査方法、出典又は前提条件を表示する必要がある。

⑤　銀行等で販売する保険商品について表示を行う場合（銀行等が行う表示を含む。）には、例えば、定期預金など銀行等の商品であるかのような誤解を招かないように、当該商品が保険会社等の保険商品であることを適切に表示しているか。

（４）表示媒体や表示内容に応じ、「契約概要」、「注意喚起情報」を記載した書面等（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）を読むことの重要性を喚起するための表示を行うための措置を講じているか。

（５）適正な表示がなされるよう、法令等遵守担当部門によるリーガルチェック等を含めた十分な審査体制が整備されているか。

なお、審査については、以下の点に留意したものとなっているか。

①　保険媒介業務用の資料等について、本社で集中管理するなどの方法により、表示内容に係る審査を漏れなく行っているか。

②　約款、「契約概要」、「注意喚起情報」、パンフレット、ご契約のしおり等について、それぞれの表示内容の整合性を確保するためのチェックを行っているか。

③　保険媒介業務用の資料等における積立利率等の表示については、公然性や客観性を高めるなどの観点からチェックを行っているか。

④　契約者等からの苦情等において表示上の問題等が指摘されている場合には、その内容について分析し、問題が認められた場合には、改善のための適切な対応を行っているか。

（６）商品性の説明（比較広告等を含む。）に係る準用保険業法第 300 条第１項第６号及び同第７号については、以下の点に留意するものとする。

①　保険契約に関する表示については、「Ⅵ－１－１－２（１０）」に準じて取り扱うものとする。

②　予想配当表示については、「Ⅵ－１－１－２（１１）」に準じて取り扱うものとする。

Ⅵ－１－４　その他

Ⅵ－１－４－１　他の保険募集人等との関係

保険媒介業務を行う金融サービス仲介業者と保険募集人（保険業法第２条第 23 項に規定する「保険募集人」をいう。）及び保険仲立人（保険業法第２条第 25 項に規定する「保険仲立人」をいう。）との兼

営等禁止（金融サービス提供法第 11 条第３項）及び金融サービス仲介業者の誠実義務（金融サービス提供法第 24 条）の趣旨に照らし、保険媒介業者の適切な業務運営を確保するため、以下に掲げる事項に特に留意するものとする。

Ⅵ－１－４－１－１　他の保険募集人等との関係

（１）保険媒介業務の委託

① 保険媒介業者又はその保険媒介人が、第三者に対して保険契約の締結の媒介を委託し、又は保険契約の締結の媒介に関する手数料、報酬その他の対価（以下、Ⅵ－１－４－１－１（１）において「手数料等」という。）の支払いを行っていないか。

② 保険媒介業者又は保険媒介人が、保険募集人又は保険仲立人から保険契約の締結の媒介の委託を受け、又は保険契約の締結の媒介に関する手数料等の支払いを受けていないか。

（２）共同の行為

① 顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者又はその保険媒介人が、保険会社等、保険募集人又は他の保険媒介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）と、同一契約の共同取扱いを行っていないか。

② 顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者又はその保険媒介人が、原則として、保険会社等、保険募集人又は他の保険媒介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）に当該保険媒介業務に係る事務の一部の引継ぎ又は代行をさせていないか。

③ 保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者又はその保険媒介人が、保険仲立人又は他の保険媒介業者（保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）と、同一契約の共同取扱いを行っていないか。

④ 保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者又はその保険媒介人が、原則として、保険仲立人又は他の保険媒介業者（保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）に当該保険媒介業務に係る事務の一部の引継ぎ又は代行をさせていないか。

（３）店舗共用

顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者がその保険媒介業務を行う事務所を、保険募集人又は保険仲立人の保険募集、若しくは他の保険媒介業者の保険媒介業務を行う事務所と同一建物内に設置していないか。ただし、専有部分が独立区分されていること、入口から各々の事務所まで共用部分をもって区分されていること等、顧客に混同が生じないよう十分手当てがなされている場合には、基本的に問題ないものとみなす（なお、この場合においては、Ⅲ－２－３も参照すること。）。

（４）情報提供

保険媒介業者又はその役員若しくは使用人が、自己が顧客から得た非公開情報の保険募集人、保険仲立人又は他の保険媒介業者への提供を行っていないか。また、保険媒介業者又はその役員若しくは使用人が、保険募集人、保険仲立人又は他の保険媒介業者が顧客から得た非公開情報の提供を受けていないか。ただし、当該情報の提供につき事前に当該顧客の個別の同意がある場合には、基本的に問題ないものとみなす。

Ⅵ－１－４－１－２　関係募集人等との関係

保険媒介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う者に限る。）に自己と一定の資本関係のある保険募集人（当該保険媒介業者の議決権を実質 25%以上保有又は当該保険媒介業者が実質 25%以上の議決権を保有している保険募集人をいう。）又は他の保険媒介業者（当該保険媒介業者の議決権を実質 25%以上保有又は当該保険媒介業者が実質 25%以上の議決権を保有している他の保険媒介業者であって、保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行うことがある者に限る。）が存在する場合において（以下、これらの者を「関係募集人等」という。）、コンピューターの共用に関して、当該保険媒介業者と関係募集人等のそれぞれの端末から他方の情報へのアクセスができないようなシステム設計が講じられているか。

Ⅵ－１－４－１－３　保険会社等との関係

（１）顧客から委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者は、保険会社等から独立した立場で保険契約の締結の媒介を行うことが求められていることから、保険会社等との関係においては、特に以下の点に留意するものとする。

①　店舗共用

保険媒介業務を行う事務所を保険会社等の事務所と同一建物内に設置していないか。ただし、専有部分が独立区分されていること、入口から各々の事務所まで共用部分をもって区分されていること等、顧客に混同が生じないよう十分手当てがなされている場合には、基本的に問題ないものとみなす（なお、この場合においては、Ⅲ－２－３も参照すること。）。

②　便宜供与

顧客から委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者が、保険会社等から通常の条件に照らして著しく異なる条件で融資を受け、又は何らの名義によってするかを問わず、金銭、物品、役務の提供等の便宜供与を要請若しくは受領していないか。

③　人事交流

顧客から委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者がその保険媒介人として、保険会社等からその役員又は使用人の出向を受け入れていないか。

（注）保険会社等から委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者についても、保険会社等の役員又は使用人が、保険媒介業者の役員又は保険契約の締結の媒介を行う使用人になれないことには留意が必要である（金融サービス提供法第 15 条第５号、第 38 条第１項第３号）。

（２）保険会社等から委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者においては、保険会社等のために保険契約の締結の媒介を行う立場を誤解させるような表示を行っていないか。

（注）単に「公平・中立」との表示を行った場合には、「保険会社等と顧客との間で中立である」と顧客が誤解するおそれがある点に留意する。

Ⅵ－１－４－２　結約書

準用保険業法第 298 条に規定する結約書のひな型は、別紙様式Ⅵ－１に定める。

Ⅵ－１－５　監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された保険媒介業務の適切性に関する保険媒介業者の態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、保険媒介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅵ－２　諸手続（保険媒介業務）

Ⅵ－２－１　登録

Ⅵ－２－１－１　登録申請・添付書類の記載要領等

（１）同一人は２以上の商号又は名称を使用して、２以上の登録の申請を行わないものとする。

（２）仲介業者等府令第 12 条第３号に規定する「能力を有することを明らかにする書面」とは、Ⅵ－２－１－２（１）に定めるところにより、保険媒介業務に係る業務を適確に遂行するに足りる能力があることを証する資料とする。その他、Ⅲ－３－１－３（７）を参照する。

（３）保険媒介業者に関しては、「金融サービス仲介業務の内容及び方法として内閣府令で定めるものを記載した書類」（金融サービス提供法第 13 条第２項第３号）の「業務の内容及び方法」（仲介業者等府令第 11 条第１号）に取り扱う保険の種類が記載されているか否かを確認するものとする。なお、取り扱う保険契約の種類とは、以下のとおりとする。

①　生命保険会社（外国生命保険会社等及び保険業法第 219 条第４項の免許を受けた特定法人の引受社員を含む。）が保険者となる保険契約（以下「生命保険契約」という。）

②　損害保険会社（外国損害保険会社等及び保険業法第 219 条第５項の免許を受けた特定法人の引受社員を含む。）が保険者となる保険契約（これら以外の外国保険業者が保険者となる保険契約で、保険業法施行令第 39 条の２に規定する保険契約を含む。以下「損害保険契約」という。）

③　少額短期保険業者が保険者となる保険契約（以下「少額短期保険契約」という。）

Ⅵ－２－１－２　登録の拒否

（１）金融サービス提供法第 15 条第１号タに規定する「金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる能力」は、登録申請者が法人の場合にあっては、保険媒介業務に従事する全ての役員及び使用人、登録申請者が個人の場合にあっては、当該個人及び保険媒介業務に従事する全ての使用人のそれぞれが、取り扱う保険種類に応じて、保険媒介業務に関する法令、保険契約に関する知識及び保険媒介業務の業務遂行能力等に関する試験の合否等により、判断するものとする。

（２）金融サービス提供法第 15 条第５号ハ（２）の著しく不適当な行為とは、保険契約者の無知に不当に乗ずることなど、保険契約者等の保護に欠ける行為とする。

Ⅵ－２－２　保険媒介業務に従事する役員又は使用人の届出の取扱い

（１）金融サービス提供法第 74 条の規定により届出を要する役員又は使用人とは、Ⅵ－１－１－１（３）①（イ）から（ハ）の要件を満たす者である必要があることに留意する。

（２）役員又は使用人の氏名又は勤務する事務所が変更となった場合は、届出を要するものとする。

（３）金融サービス提供法第 74 条の適用において、保険媒介業者登録と同時に届出を行う場合は登録日をもって届出日とし、登録日と異なる場合は財務局長等に提出した日（届出書郵送の場合においては発送日の翌日）をもって届出日とする。

Ⅵ－２－２－１　役員又は使用人の届出書の記載要領

仲介業者等府令別紙様式第９号に規定する役員又は使用人の届出書の記載要領は、以下のとおりとする。

（１）「年月日」

保険媒介業者登録と同時の場合は登録申請書の日付を記載する。登録日と異なる場合は財務局長等に提出した日とし、届出書を郵送する場合は発送日の翌日とする。

（２）「登録番号」

保険媒介業者登録と同時の場合は、記載不要とする。

（３）「商号、名称又は氏名」

法人は商号又は名称を「商号又は名称」欄に記載し、個人は氏名を「氏名」欄に記載する。

（４）「氏名」

届出事由が生じた者の氏名を記載する。

（５）「生年月日」

届出事由が生じた者の生年月日を記載する。

（６）「事由発生年月日」

届出事由が「新規」の場合は登録日、「追加」の場合は財務局等への届出日、「廃止」又は「改姓」の場合は事由発生日を記載する。

（７）「事由」

該当する事由に〇印を付す。

（８）「備考」

①　改氏名の場合は、旧氏名を記載する。

②　当該役員・使用人の所属事務所の名称及び取り扱うことのできる保険契約の種類を記載する。

Ⅵ－２－２－２　役員又は使用人の届出書の添付書類

　仲介業者等府令別紙様式第９号に規定する役員又は使用人の届出書の届出事由が「新規」又は「追加」に該当する場合は、仲介業者等府令第 12 条第３号に規定する「能力を有することを明らかにする書面」を添付するものとする。

Ⅶ　監督上の評価項目と諸手続（有価証券等仲介業務）

Ⅶ－１　業務の適切性（有価証券等仲介業務）

Ⅶ－１－１　法令等遵守態勢

有価証券等仲介業務を行う金融サービス仲介業者（本Ⅶにおいて、「有価証券等仲介業者」という。）は、個人投資家、機関投資家、有価証券の発行体である企業等が、金融商品市場にアクセスする際に、市場仲介者として機能し、円滑な取引を可能とする役割を果たしている。こうした業務には高い公共性が付随しており、有価証券等仲介業者は、適正な顧客保護を図りつつ、信頼性の高い業務を遂行することにより、市場仲介機能を効率的かつ安定的に発揮することが求められている。また、そのためには、市場プレイヤーとしても、高い自己規律の下で健全かつ適切に業務を運営することが求められている。

こうした有価証券等仲介業者の法令等遵守態勢については、基本的にはⅢ－２－１における態勢整備の着眼点及び監督手法をもって対応することとするが、それ以外にも、市場仲介機能等の適切な発揮の観点から策定された自主規制規則の遵守状況も含めた幅広い検証を行うこととする。

Ⅶ－１－２　営業員管理態勢

有価証券等仲介業者は、顧客属性等に則した適正な勧誘の履行を確保する観点から、営業員の勧誘実態等の把握及び法令等遵守の徹底が重要であるが、その徹底に当たっては、以下の点に特に留意するものとする。

（１）主な着眼点

①　営業員の勧誘実態等の把握及びその適正化

イ．勧誘実態の把握について、例えば、各営業部門における管理責任者等は、必要に応じて顧客との直接面談や顧客との間の勧誘のやりとりに係る記録の確認等を行うことにより、その実態の把握に努め、適切な措置を講じているか。

ロ．内部管理部門においては、上記イの勧誘実態等の把握に係る具体的な方法を定め、当該方法を役職員に周知徹底するとともに、必要に応じて、その状況を把握･検証し、当該方法の見直し等、その実効性を確保する態勢を構築しているか。

②　役職員の法令等遵守意識の徹底

イ．役職員の法令等遵守意識の徹底について、研修の目的及び対象者等を考慮した事例研修及び外部研修等を実施し、役職員の法令等遵守意識の向上を図っているか。

ロ．内部管理部門においては、各種研修の内容及び実施状況を把握・検証し、内容等を見直しする等、その実効性を高める措置を講じているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された有価証券等仲介業者の営業員管理態勢上の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、有価証券等仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅶ－１－３　広告等の規制

有価証券等仲介業者が行う広告等（仲介業者等府令第 83 条第１項に規定する広告等をいう。以下同じ。）の表示は、顧客への投資勧誘の導入部分に当たり、明瞭かつ正確な表示による情報提供が、適正な投資勧誘の履行を確保する観点から最も重要であるが、その徹底に当たっては、以下の点に特に留意するものとする。

（注）なお、広告等には、勧誘資料やインターネットのホームページ、郵便、信書便、ファックス、電子メール、ビラ、パンフレット等による多数の者に対する情報提供が含まれるが、実際に広告等に該当するか否かの判断は、投資者との電子メール等のやり取り、イメージ CM、ロゴ等を記載した粗品の提供などの外形ではなく、実態をみて個別具体的に判断する必要がある。

（１）主な着眼点

①　顧客判断に影響を及ぼすこととなる重要事項に関する留意事項

イ．顧客が支払うべき手数料（報酬、費用その他いかなる名称によるかを問わず、手数料と同種のものとして特定金融サービス契約に関して顧客が支払うべき対価を含む。）が無料又は実際のものよりも著しく低額であるかのように誤解させるような表示をしていないか。

ロ．元本欠損が生ずるおそれがある場合には、その旨を明確に表示しているか。

②　明瞭かつ正確な表示

広告等において準用金融商品取引法第 37 条に規定する項目を表示する場合に、仲介業者等府令第 83 条第１項に規定する明瞭かつ正確な表示がなされているか否かの判断に当たっては、具体的に以下の点に留意することとする。

イ．当該広告等に表示される他の事項に係る文字と比較して、使用する文字の大きさ、形状及び色彩において、不当に目立ちにくい表示を行っていないか。

特に、金利や相場等の指標の変動を直接の原因として損失が生ずることとなるおそれのある場合の当該指標、損失が生ずるおそれがある旨・その理由、及び元本超過損が生ずるおそれがある場合の、その直接の原因、元本超過損が生ずるおそれがある旨・その理由は、広告上の文字又は数字の中で最も大きなものと著しく異ならない大きさで表示しているか。

ロ. 取引の長所に係る表示のみを強調し、短所に係る表示が目立ちにくい表示を行っていないか。

ハ. 当該広告等を画面上に表示して行う場合に、表示すべき事項の全てを判読するために必要な表示時間が確保されているか。

③ 誇大広告に関する留意事項

イ. 有価証券等の価格、数値、対価の額の動向の断定的な表現や、確実に利益を得られるように誤解させて、投資意欲を不当に刺激するような表示をしていないか。

ロ. 利回りの保証若しくは損失の全部若しくは一部の負担を行う旨の表示又はこれを行っていると誤解させるような表示をしていないか。

ハ. 申込みの期間、対象者数等が限定されていない場合に、これらが限定されていると誤解させるような表示を行っていないか。

ニ. 登録を行っていること等により、内閣総理大臣、金融庁長官、その他の公的機関が、有価証券等仲介業者を推薦し、又はその広告等の内容を保証しているかのように誤解させるような表示をしていないか。

ホ. 不当景品類及び不当表示防止法、屋外広告物法に基づく都道府県の条例その他の法令に違反する又は違反するおそれのある表示をしていないか。

ヘ. 社会的に過剰宣伝であるとの批判を浴びるような表示をしていないか。

④ 顧客を集めての勧誘

イ. セミナー等（講演会、学習会、説明会等の名目の如何を問わない。以下同じ。）を開催して、一般顧客等を集め、当該一般顧客等に対して金融サービス契約の締結の勧誘（勧誘を目的とした具体的商品の説明を含む。）を行う場合には、当該セミナー等に係る広告等及び送付する案内状等に、金融サービス契約の締結を勧誘する目的があることをあらかじめ明示しているか。

ロ. 上記イの「金融サービス契約の締結を勧誘する目的があることをあらかじめ明示」することには、セミナー等の名称が、金融サービス仲介業務に関連するものであることを明確に表していることのみでは足りず、勧誘する目的がある旨を明確に表示している必要がある。

⑤ 広告等審査体制

準用金融商品取引法第 37 条の規定を遵守する観点から、広告等の審査を行う広告等審査担当者が配置され、審査基準に基づいた適正な審査が実施されているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された、有価証券等仲介業者の広告等に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、有価証券等仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅶ－１－４　顧客に対する勧誘・説明態勢

一般顧客の中には、投資知識や経験等が十分ではない者も含まれることから、有価証券等仲介業者が判断材料となる情報を正確かつ公平に顧客等へ開示するなど、説明責任が履行される必要がある。したがって、顧客に対する説明等においては、以下の点に留意するものとする。その際、有価証券等仲介業者と顧客が契約を締結しようとする金融商品取引業者又は登録金融機関との間の顧客に対する情報の提供及び説明に関する役割分担を適切に踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。

（注）なお、「説明等」には、セミナー等の開催により顧客を集め、実質的に勧誘を行うような場合の当該セミナー等における説明も含まれることに留意する必要がある。

（１）勧誘・説明態勢に関する主な着眼点

①　適合性原則を踏まえた説明態勢の整備

契約締結前交付書面の交付の際等において、顧客の知識、経験、財産の状況、及び取引の目的に照らして当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度を適切に選択し、適合性原則を踏まえた適切な説明がなされる態勢が整備されているか。

②　適切な商品・サービス説明等の実施

イ．取引を行うメリットのみを強調し、取引による損失の発生やリスク等のデメリットの説明が不足していないか。

ロ．セールストーク等に虚偽や断定的な判断の表示となるようなものはないか。

ハ．商品や取引を説明する際の説明内容は客観的なものか、恣意的、主観的なものになっていないか。

ニ．商品や取引の内容（基本的な商品性、及びリスクの内容、種類や変動要因等）を十分理解させるように説明しているか。

特に、契約締結前交付書面に係る記載順に関する規定の趣旨等を踏まえ、顧客判断に影響を及ぼす重要な事項を先に説明するなど、顧客が理解をする意欲を失わないよう努めているか。

ホ．当該金融サービス契約に関して誤解を与える説明をしていないか。特に、有価証券等仲介業者又は金融商品取引業者若しくは登録金融機関によって元本が保証されているとの誤解を与えるおそれのある説明をしていないか。

ヘ．市場動向の急変や市場に重大なインパクトを与える事象の発生が、投資信託の基準価額に重大な影響を与えた場合において、顧客に対して適時適切な情報提供に努め、顧客の投資判断をきめ細かくサポートしているか。

ト．第三者が作成した相場予測等を記載した資料（新聞記事、アナリストレポート等を含む。）を用いて勧誘を行う場合において、当該相場予測等の内容が偏ったもののみを恣意的に利用していないか。

チ．その他、顧客に不当な負担となる、あるいは経済合理性に欠ける商品や取引の勧誘、又は投資判断上の重要な事項の説明不足はないか。

③　約定内容等の説明

金融サービス契約の約定後に、約定内容（約定日時、約定金額又は約定数値等）について顧客から提示要請があった場合に、契約締結時の書面交付や金融商品取引業者又は登録金融機関の連絡先の提示等により、当該情報を顧客に対して適切に提示できるような措置を講じているか。

④　インターネットを通じた説明の方法

仲介業者等府令第 111 条第１項第１号に規定する「当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度による説明」について、有価証券等仲介業務をインターネットを通じて行う場合においては、顧客がその操作する電子計算機の画面上に表示される説明事項を読み、その内容を理解した上で画面上のボタンをクリックする等の方法で、顧客が理解した旨を確認することにより、当該説明を行ったものと考えられる。

⑤　高齢顧客への勧誘に係る留意事項

高齢顧客は、過去の投資経験が十分であったとしても、身体的な衰えに加え、短期的に投資判断能力が変化する場合もあることから、高齢顧客に対する投資勧誘においては、適合性の原則に基づいて、慎重な勧誘・販売態勢を確保するとともに、問題のある勧誘・販売を早期に発見するためのモニタリング態勢を整備する必要がある。また、商品販売後においても、丁寧にフォローアップしていく必要がある。以上を踏まえ、以下の点に留意して監督するものとする。

イ．高齢顧客に対する勧誘・販売に関する社内規則を整備するとともに、社内規則の遵守状況をモニタリングする態勢を整備しているか。なお、当該態勢の整備に当たっては、認定金融サービス仲介業協会の自主規制規則がある場合には、当該自主規制規則も踏まえているか。

ロ．商品の販売後においても、高齢顧客の立場に立って、きめ細かく相談にのり、投資判断をサポートするなど丁寧なフォローアップを行っているか。

⑥　投資信託の勧誘に係る留意事項

投資信託は、専門知識や経験等が十分ではない一般顧客を含めて幅広い顧客層に対して勧誘・販売が行われる商品であることから、顧客のライフステージ、財産の状況、投資目的等を踏まえたニーズを把握し、これに見合った商品を提供するとともに、顧客の知識、経験、投資意向に応じて適切な勧誘を行うことが重要である。

以上の観点を踏まえ、投資信託の勧誘に関し、例えば、以下の点にも留意して監督するものとする。

イ．投資信託の勧誘を行う際、販売手数料等の顧客（特定投資家を除く。ロにおいて同じ。）が負担する費用について、次に掲げる事項を分かりやすく説明しているか。

ａ．勧誘を行う投資信託の販売手数料の料率及び購入代金に応じた販売手数料の金額（勧誘時点で確定できない場合は概算額）

ｂ．勧誘する投資信託の購入後、顧客が負担することになる費用（信託報酬（ファンド・オブ・ファンズ方式での運用を行う投資信託については投資対象とするファンドの運用管理費用を含めた実質的な負担率）、信託財産留保額等）

ロ．投資信託の分配金に関して、分配金の一部又は全てが元本の一部払戻しに相当する場合があることを、顧客に分かり易く説明しているか。

⑦　投資信託の乗換えに関する重要事項の説明に係る留意事項

投資信託の短期乗換え勧誘は、顧客にとっては販売手数料の負担が増加するほか、運用面においても設定後短期間で解約が増加することにより、効率的な運用が行えず、運用成果の低下を招くなど、必ずしも顧客の安定的かつ効率的な資産形成にはつながらない問題がある。このため、顧客の投資意向や市場動向等に鑑み、投資信託の乗換えに合理性があると判断される場合であっても、顧客に対し、当該乗換えに係る投資信託の特性や当該乗換えのメリット・デメリット等を丁寧に説明し、顧客がこうした点を十分理解した上で取引の必要性の有無を判断できるようにする必要がある。

こうした点を念頭に、有価証券等仲介業者が、顧客の理解度に応じて、投資信託又は投資法人（以下「投資信託等」という。）の乗換えの投資目的との整合性を含め、当該乗換えの合理性について顧客が判断するために必要な事項の説明を行っていない場合において、実効的な検証を行うために必要な社内管理体制を構築していないと認められるときは、仲介業者等府令第 118 条第１項第４号の規定「投資信託受益証券等の乗換えを勧誘するに際し、顧客に対して、当該乗換えに関する重要な事項について説明を行っていない状況」に該当するものとする。なお、当該乗換えの合理性について顧客が判断するために必要な事項としては、例えば、投資信託等の販売にかかる一般的な説明事項のほか、解約する投資信託等の概算損益や、解約する投資信託等と取得する投資信託等の商品性や費用等の比較といった事項等が含まれ得るものの、個別の事案毎に顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的や投資信託等の性質等に応じて異なり得ることに留意するものとする。

⑧　債券の売出し等の際の重要事象の説明に係る留意事項

イ．有価証券等仲介業者が、金融サービス提供法第 11 条第４項第３号（私募の取扱いを除く。）の行為により債券（仲介業者等府令第 118 条第１項第５号に規定する有価証券をいう。本⑧において同じ。）を個人である顧客（特定投資家を除く。）に取得させ又は売り付けようとする際に、次に掲げる事象について説明を行っていないと認められる場合は、仲介業者等府令第 118 条第１項第５号に規定する「これらの有価証券の取得又は買付けの申込みの期間中に生じた投資判断に影響を及ぼす重要な事象について、個人である顧客（特定投資家を除く。）に対して説明を行っていない状況」に該当するものとする。

ａ．当該債券の利回りが、当該債券と同じ発行体が既に発行している類似の債券の利回りと比較して、顧客にとって著しく不利な状況となっている場合においては、その旨

ロ．上記イａについては、以下の点に留意すること。

ａ．「当該債券」とは、個人向け社債等（日本証券業協会「個人向け社債等の店頭気配情報の発表等に関する規則」第２条第１号に規定する個人向け社債等をいう。以下同じ。）に該当する債券をいうこと。

ｂ．「類似の債券」とは、個人向け社債等であって、当該債券（新発債）の償還日に６か月を加えた期間内に償還日が到来するもののうち、当該債券（新発債）の償還日に最も償還日の近い銘柄（複数銘柄が存在する場合は、直近に発行が行われた銘柄とする。）をいうこと。

ｃ．「顧客にとって著しく不利な状況」については、募集（売出）時点の金利水準その他の事情を勘案し、例えば、以下の値（α）を基に判断すること。

α＝X（類似の債券のクレジット・スプレッド相当分）－Y（当該債券（新発債）のクレジット・スプレッド相当分）

X＝（類似の債券に係る「個人向け社債等の店頭気配情報発表制度」上の報告値（募集を行う日の前日付で発表された値）の平均値（注））－（類似の債券と償還日が最も近い国債の日本証券業協会発表の公社債売買参考統計値の平均値単利（募集を行う日の同日付で発表された値））

Y＝（当該債券（新発債）の応募者利回り（単利））－（当該債券（新発債）と償還日が最も近い国債の公社債売買参考統計値の平均値単利（条件決定日の翌日付で発表された値））

（注）「類似の債券に係る「個人向け社債等の店頭気配情報発表制度」上の報告値の平均値」は、「個人向け社債等の店頭気配情報発表制度」に基づき日本証券業協会に報告・発表される、当該類似の債券に係る各報告会員の報告値（単利）を単純平均したものとする。

ハ．仲介業者等府令第 118 条第１項第５号に規定する説明については、委託契約において、「取得させようとする行為」を証券会社等が行うこととされている場合には、証券会社等が説明を行うこととなる。

⑨　少額投資非課税制度を利用する取引の勧誘に係る留意事項

家計の安定的な資産形成を支援する仕組みとして、平成 26 年１月より、成人を対象とした少額投資非課税制度（以下「一般 NISA」という。）が導入されている。以降、平成 28 年４月より、未成年者を対象とした少額投資非課税制度（以下「ジュニア NISA」という。）が導入され、また、平成 30 年１月より、成人を対象としつつ、積立投資に特化した少額投資非課税制度（以下「つみたて NISA」といい、一般 NISA、ジュニア NISA 及びつみたて NISA を総称して以下「NISA 制度」という。）が導入されている。

NISA 制度は、年間の投資上限額の範囲内で購入した金融商品について、所定の非課税期間を通じて、その収益を非課税とする制度であり、これまで金融商品に対する投資を通じた資産形成を行ってこなかった者を中心に、当該方法による資産形成を促すことを目的としたものである。

こうした点を踏まえ、NISA 制度が、その趣旨に則り適切に利用されるよう、NISA 制度を利用する取引の勧誘等に関し、「NISA 制度の口座開設及び勧誘並びに販売時等における留意事項について（ガイドライン）」（NISA 推進・連絡協議会）（以下本⑨において「ガイドライン」という。）を踏まえつつ、以下のような点に留意して監督するものとする。

イ．顧客に対する説明態勢の整備

ａ．顧客の金融リテラシー向上への取組み

NISA 制度は、初めて投資を行う者や若年層など、投資知識・経験の浅い顧客による利用が想定されるところ、こうした顧客に対しては、単に法令上の適合性原則を遵守することだけではなく、顧客の金融（投資）リテラシーの向上を図り、自らの資産形成に取り組んでもらうことが顧客・有価証券等仲介業者相互の利益につながるとの観点に立って、中長期投資や分散投資の効果等の説明といった投資に関する基礎的な情報を、適切に提供するよう努めているか。

ｂ．NISA 制度に関する説明

一般 NISA 及びつみたて NISA に係る非課税口座並びにジュニア NISA に係る未成年者口座（以下これらを総称して「NISA 口座」という。）開設の勧誘・申込みの受付時等に、適合性原則等を踏まえた説明がされているか。例えば、ガイドラインで説明すべきとされている事項を、必要に応じて、顧客に誤解を与えることのないよう正確に、分かりやすく説明しているか。

ロ．制度設計・趣旨等を踏まえた金融商品の提供

NISA 制度が家計の安定的な資産形成を後押しする制度として導入された趣旨や NISA 制度を利用する顧客の目的等を考慮しつつ、適合性原則等を踏まえて真に顧客の安定的な資産形成に資するような金融商品を中心とした商品提供を行っているか。

なお、顧客の安定的な資産形成に資するかどうかの判断に当たっては、個別の商品の特性だけでなく、顧客のポートフォリオ全体のバランスに十分留意する必要がある。

ハ．ジュニア NISA について留意すべき事項

ジュニアNISAが未成年者向けの制度であることを踏まえ、ジュニアNISA口座が、親権者等によって仮名口座として利用されるといったことのないよう留意する必要がある。

こうした観点から、例えば、ジュニアNISA口座開設時に、当該口座内の資金が口座開設者本人の資金であり、本人のために利用される旨の確認を行うことといった、適切な口座管理がなされているか。

⑩　特定資産以外の資産を投資対象の一部とする投資信託等の販売に係る留意事項

投資信託及び投資法人に関する法律において、投資信託や投資法人は、主として特定資産に対する投資として運用することを目的とするとされており、国民の長期・安定的な資産形成手段として特別の制度的位置付けを与えられたものである。こうした投資信託・投資法人制度の趣旨に照らすと、以下のような商品を販売することは適切ではないことから、当該商品の販売が行われていないかについて留意して監督を行うものとする。

イ．特定資産以外の資産（以下本⑩において「非特定資産」という。）や非特定資産を投資対象とするファンド出資持分等、実質的に非特定資産と同等の性格を有する特定資産（以下本⑩において「非特定資産等」という。）が投資目的となっているような商品（ただし、非特定資産等が、民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律に規定する「公共施設等」等、公共的な性質を有するものである場合には、この限りではない。）

ロ．ファンドの投資目的以外の資産への投資に当たり、本来の投資目的である特定資産のリスクに比べて、価格変動や流動性等のリスクが高い非特定資産等に投資するような商品

なお、ファンドの投資目的以外の資産への投資に当たり、価格変動や流動性等のリスクの低い非特定資産等に投資するような商品であっても、投資信託・投資法人制度の趣旨に照らして、以下のような販売が行われていないか、特に留意するものとする。

ａ．非特定資産を連想させるような名称が付された商品を販売すること。

ｂ．非特定資産への投資を強調した勧誘を行い販売すること。

ｃ．投資家が非特定資産等の保有リスクを負うにもかかわらず、十分なリスク説明や顧客の理解度を確認しないまま、理解度が不十分な顧客に対し販売すること。

⑪　営業員の業務上の評価に係る留意事項

顧客の中長期的な資産形成を支援する勧誘・販売態勢を構築する観点から、営業員に対する業務上の評価が投資信託の販売手数料等の収入面に偏重するものとなっているか留意して監督するものとする。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された、有価証券等仲介業者の顧客に対する勧誘・説明態勢等に係る課題については、上記の着眼点に基づきながら、必要に応じて金融サービス提供

法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、有価証券等仲介業者における自主的な改善状況を把握することとする。また、金融サービス仲介業の健全かつ適切な運営の確保又は顧客保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅶ－１－５　顧客による不公正取引の防止

（１）顧客による不公正取引の防止に係る留意事項

有価証券等仲介業者は、実勢を反映しない作為的相場が形成されることとなることを知りながら有価証券の売買取引等の受託等をする行為や、インサイダー取引のおそれがあることを知りながら顧客の有価証券の売買等の受託をする行為などを適切に防止することで、投資者に対するチェック機能を発揮する必要がある。そのため、顧客の不公正取引を防止するために、以下のような点に留意する必要がある。（特に、インターネット取引については、その非対面性に鑑みて細心の注意を払うこと。）

①　顧客の売買商品、取引手法・形態等の売買動向を把握するための具体的な取扱方法を策定し、当該取扱方法に基づき、適時、モニタリング等を行うなどにより顧客の売買動機等の的確な把握を行っているか。

②　内部管理部門においては、当該取扱方法について、役職員に周知・徹底を図るとともに、必要に応じ見直しを行う等、その実効性を確保しているか。

③　相場操縦的行為やインサイダー取引等を未然に防止する観点から、投資事業組合等との取引や海外からの注文の媒介について、原始委託者や最終投資家を特定するよう努めているか。

④　有価証券等仲介業者が、顧客がインサイダー取引を行っていると疑われる場合や仮名口座を利用しているおそれがあると認識した場合には、証券会社等に報告しているか。

（２）監督手法・対応

検査結果や日常の監督事務等を通じて把握された顧客の不公正取引防止に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、有価証券等仲介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、公益又は投資者保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅶ－１－６　電子記録移転有価証券表示権利等を取り扱う有価証券等仲介業者に係る業務の適切性

電子記録移転有価証券表示権利等（仲介業者等府令第 87 条第５号へに規定する電子記録移転有価証券表示権利等をいう。以下同じ。）を取り扱う有価証券等仲介業者については、電子記録移転有価証券表示権利等の設計の自由度の高さやその流通性に鑑みて、投資者保護の観点から適切に態勢整備を行うことが求められる。当該業者に対しては、Ⅶ－１－１からⅦ－１－５までの項目に加え、以下で示す留意点を踏まえて監督するものとする。

Ⅶ－１－６－１　法令等遵守態勢

電子記録移転有価証券表示権利等を取り扱う有価証券等仲介業者の法令等遵守態勢については、基本的にはⅢ－２－１における態勢整備の着眼点及び監督手法をもって対応することとするが、それ以外にも、自主規制機関の策定する自主規制ルールの遵守状況も含め幅広い検証を行うこととする。

Ⅶ－１－６－２　勧誘・説明態勢

（１）適合性原則

電子記録移転有価証券表示権利等は、社債、株式等の振替に関する法律の定める振替機関によらずに、その権利が電子情報処理組織を用いて移転し、電子的方法により記録されるという特徴を有している。かかる仕組みは、上場されていない有価証券にも流通性を付与することが可能となる一方で、その権利等の保有、移転や決済等に関して、通常の有価証券とは異なるリスクが存在し得る。このため、有価証券等仲介業者において、適合性の観点から、次に掲げる事項について留意して電子記録移転有価証券表示権利等の取扱いがなされているか、検証を行うものとする。

①　有価証券等仲介業者が取り扱う電子記録移転有価証券表示権利等に用いられるブロックチェーン等のネットワークに係るリスクについて、その重要性に鑑みて、必要に応じて専門家による検証を経る等、適切な審査が継続的に実施されているか。

②　顧客と電子記録移転有価証券表示権利等に関して有価証券等仲介業務に係る取引を行うにあたっては、取引開始基準を適切に定めているか。また、当該基準は、顧客の投資経験や財産の状況のみならず、電子記録移転有価証券表示権利等に係る保有や移転の仕組み、これに起因するリスクに関する理解度、同様の仕組みを用いた商品の取引経験等についても考慮した基準となっているか。

（２）広告等に係る留意事項

電子記録移転有価証券表示権利等に関する有価証券等仲介業務について広告等をする場合にあっては、仲介業者等府令第 87 条第 5 号に規定する事項について、不適切な表示を行うことが禁止されるが、「著しく事実に相違する表示」又は「著しく人を誤認させるような表示」としては、例え

ば、以下のような表示が考えられる。

① 電子記録移転有価証券表示権利等の取引数量若しくは価格の推移に関して、損失が発生するおそれがあるにも関わらず、これを誤認させるような表示

② 電子記録移転有価証券表示権利等の仕組み上、一定の期間、移転が制限されるにもかかわらず、これを誤認させるような表示

③ 電子記録移転有価証券表示権利等の発行者の財務状況や発行者の行う事業の進捗状況等に関して、投資者を誤認させるような表示

（３）電子記録移転有価証券表示権利等の説明に係る留意事項

電子記録移転有価証券表示権利等に関する有価証券等仲介業務に係る契約締結前交付書面においては、仲介業者等府令第 95 条第 1 項第 2 号に基づき、電子記録移転有価証券表示権利等の概要や顧客の注意を喚起すべき事項を記載することが求められている。

例えば、電子記録移転有価証券表示権利等の概要の説明に関しては、技術的な説明を伴う場合には図を用いる等して投資者に分かりやすく記載することが望まれる。また、電子記録移転有価証券表示権利等の仕組みに関し、権利の保有及び移転の方法等（権利移転に係る合意の成立、決済、対抗要件の具備の方法等を含むがこれらに限られない。）について、通常の有価証券とは異なるリスク等が存在する場合にはこれを適切に説明することが求められる点に留意する。

Ⅶ－１－６－３　組織犯罪等への対応

電子記録移転有価証券表示権利等に関する有価証券等仲介業務に係る取引は、一般的に取引が非対面により行われる点や、振替機関によらずにその権利を電子的に移転できる点等に特徴を有する。かかる取引の性質等を踏まえれば、マネー・ローンダリングやテロ資金供与を防止する観点からは特に留意すべきであって、上記Ⅲ－２－１－３に記載の点に加えて、取り扱う電子記録移転有価証券表示権利等の範囲については、当該電子記録移転有価証券表示権利等がマネー・ローンダリング及びテロ資金供与に利用されるおそれ等を踏まえ、慎重に判断することとしているか、検証を行うものとする。例えば、移転記録の追跡が著しく困難である電子記録移転有価証券表示権利等については、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与に利用されるおそれが特に高いことから、有価証券等仲介業務に係る取引をすることがないよう留意する。

Ⅶ－２　諸手続（有価証券等仲介業務）

Ⅶ－２－１　登録

（１）登録の要否の判断に当たっての留意点

登録の要否については、金融サービス仲介業に係る一連の行為における当該行為の位置付けを踏まえた上で総合的に判断する必要があり、一連の行為の一部のみを取り出して、直ちに登録が不要であると判断することは適切でないことに留意するものとする。

例えば、以下の行為のみを行う場合には、上記の要件に照らして、基本的に金融サービス仲介業の登録を得る必要はないと考えられる。

イ．以下ａからｄまでに掲げる行為の事務処理の一部のみを金融商品取引業者や登録金融機関から受託して行うに過ぎない者は、金融サービス仲介業の登録が不要である場合もあると考えられる。

ａ．商品案内チラシ・パンフレット・契約申込書等の単なる配布又は交付若しくは提供

（注）このとき、単に金融商品取引業者や登録金融機関の商号や連絡先等を伝えることは差し支えないが、配布又は交付若しくは提供する資料の記載方法等の説明をする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

また、比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて金融商品取引業者や登録金融機関から提供を受けた商品案内等のコンテンツを単にホームページ上に転載することは差し支えないが、加工したコンテンツを掲載したり、例えば、自らが推奨する商品のコンテンツを上位に表示されるようなデザインやアルゴリズムの仕組みを設けること等をしたりする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

ｂ．契約申込書及びその添付書類等の受領・回収（記載内容の確認等をする場合を除く。）

（注）このとき、単なる契約申込書の受領・回収又は契約申込書の誤記・記載漏れ・必要資料の添付漏れの指摘を超えて、契約申込書の記載内容の確認等まで行う場合は、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

ｃ．金融商品説明会等における金融商品の仕組み・活用法等についての一般的な説明

ｄ．勧誘行為をせず、単に顧客を金融商品取引業者に紹介する業務

ロ．上記イｄの「紹介」には、以下の行為を含む。

ａ．当該業者の店舗に、金融商品取引業者が自らを紹介する宣伝媒体を据え置くこと又は掲示すること。

ｂ．当該業者と金融商品取引業者の関係又は当該金融商品取引業者の業務内容について説明を行うこと。

ｃ．金融機関のサイトへの単なるリンクの設定のみを行い、金融サービス契約締結に至る交渉や手続は当該金融機関と顧客との間で行い、契約締結に当たり当該業者は関与をもたないこと。

（２）「金融サービス仲介業務を適確に遂行するに足りる能力を有しない者」

金融サービス提供法第 15 条第１号タに規定する登録拒否事由である「金融サービス仲介業を適確に遂行するに足りる能力を有しない者」に当たるか否かの審査に当たっては、登録申請書及び同添付書類等を参考としつつ、次の点を確認するものとする。なお、Ⅲ－３－１－３（７）も参照する。

イ．金融サービス仲介業務を行う者（金融サービス仲介業務を行う役員、内部管理等の責任者等）が、その行なう業務に関する外務員資格試験に合格した者であり、法令、諸規則等につき一定以上の知識を有しているか。

ロ．申請者が法人又は金融サービス仲介業務を行う使用人のある個人である場合、その行う業務の内容及び規模に応じて、行おうとする業務の適確な遂行に必要な人員が配置され、内部管理等の責任者が適正に配置される組織体制、人員構成となっているか。

ハ．申請者が法人又は金融サービス仲介業務を行う使用人のある個人である場合、その行う業務の内容及び規模に応じて、次に掲げる体制整備が図られているか（下記ａ及びｂについては、金融サービス提供法第 11 条第４項第１号イ又はロに掲げる金融商品取引業者又は登録金融機関（当該有価証券等仲介業者が有価証券等仲介業務の委託を受けている者に限る。）に帳票作成事務等を依頼し、有価証券等仲介業者が管理することも可能とする。）。

ａ．帳簿書類・報告書等の作成、管理

ｂ．顧客管理

ｃ．電算システム管理

ｄ．苦情・トラブル処理

ｅ．内部監査

Ⅶ－２－２　外務員登録

（１）登録対象となる外務員の範囲

有価証券等仲介業者の店内業務（店頭業務を含む。）に従事する役員又は使用人のうち、金融サービス提供法第 75 条第１項に規定する外務員登録原簿に登録を必要とする者は、以下のいずれかの業務を行う者とする。

① 勧誘を目的とした金融サービス契約の内容説明

② 金融サービス契約の勧誘

③ 勧誘を目的とした情報の提供等（バックオフィス業務に関すること及び顧客の依頼に基づく客観的情報の提供を除く。）

④ 金融サービス提供法第 75 条第１項各号に掲げる行為を行う者

（２）届出事項

有価証券等仲介業者内の人事異動に伴い一時的に外務員としての業務を行わなくなった場合は、準用金融商品取引法第 64 条の４第４号には該当しないことに留意するものとする。

Ⅷ　監督上の評価項目と諸手続（貸金業貸付媒介業務）

Ⅷ－１　業務の適切性（貸金業貸付媒介業務）

Ⅷ－１－１　金融サービス仲介業者の禁止行為等

金融サービス提供法第 32 条で準用する貸金業法（以下「準用貸金業法」という。）第 12 条の６（禁止行為）に係る貸金業貸付媒介業務を行う金融サービス仲介業者（以下、Ⅷにおいて「貸金業貸付媒介業者」という。以下同じ。）の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　資金需要者等に虚偽を告げることや不確実な事項について断定的判断を提供することを禁止するなど、準用貸金業法第 12 条の６の禁止行為に関し規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

②　内部管理部門において、社内規則等に基づき、適正な業務が行われているか検証する態勢が整備されているか。

（２）留意事項

①　準用貸金業法第 12 条の６第１号に規定する「貸付けの契約（貸金業貸付媒介業務（金融サービス提供法第 11 条第５項に規定する貸金業貸付媒介業務をいう。以下同じ。）に係るものに限る。以下同じ。）の内容のうち重要な事項を告げない」行為に該当するかどうかは、個々の事実関係に則して判断する必要があるが、例えば、次のような行為を行う場合には、当該規定に該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。なお、同号から第 3 号に規定する「告げる」又は「告げない」行為とは必ずしも口頭によるものに限られない。

イ．資金需要者等から貸付けの契約の内容について問合せがあったにもかかわらず、当該内容について回答せず、資金需要者等に不利益を与えること。

ロ．資金需要者等が貸付けの契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げず、資金需要者等の適正な判断を妨げること。

（注）上記①における「貸付けの契約」とは、以下の契約をいう。

ａ．貸金業者と顧客との間における資金の貸付け又は手形の割引を内容とする契約（以下Ⅷにおいて「資金の貸付け等を内容とする契約」という。）

ｂ．上記ａに係る保証契約

ｃ．資金の貸付等を内容とする契約に係る媒介契約

ｄ．上記ｃに係る保証契約

②　準用貸金業法第 12 条の６第４号の規定は、貸金業貸付媒介業者が業務を運営するに当たり不適切な行為を禁止するものであり、「偽りその他不正又は著しく不当な行為」に該当するかどうかは、個別の事実関係に則して、資金需要者等の利益を害する程度や業務の不適切性の程度を総合的に勘案して判断することとなるが、例えば、貸金業貸付媒介業者が次のような行為を行う場合

は、当該規定に該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。なお、「不正な」行為とは違法な行為、「不当な」行為とは客観的に見て、実質的に妥当性を欠く又は適当でない行為で、不正（違法）な程度にまで達していない行為をいう。

イ．資金の貸付け等を内容とする契約の締結の媒介又は当該契約の変更の媒介に際して、次に掲げる行為を行うこと。

ａ．白紙委任状及びこれに類する書面又は当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を徴求すること。

ｂ．白地手形及び白地小切手を徴求すること。

ｃ．印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、個人番号カード、運転免許証、健康保険証、年金受給証等の債務者の社会生活上必要な証明書等を徴求すること。

ｄ．貸付金額に比し、合理的理由がないのに、過大な担保又は保証人を徴求すること。

ｅ．クレジットカードを担保として徴求すること。

ｆ．資金需要者等に対し、借入申込書等に年収、資金使途、家計状況等の重要な事項について虚偽の内容を記入するなど虚偽申告を勧めること。

ロ．人の金融機関等の口座に無断で金銭を振り込み、当該金銭の返済に加えて、当該金銭に係る利息その他の一切の金銭の支払を要求すること。なお、一切の金銭の支払とは、礼金、割引料、手数料、調査料その他何らの名義をもってするかを問わない。

ハ．顧客の債務整理に際して、帳簿に記載されている内容と異なった金額などを基に残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。

ニ．貸金業貸付媒介業者が、架空名義若しくは借名で金融機関等に口座を開設し又は金融機関等の口座を譲り受け、債務の弁済に際して当該口座に振込みを行うよう要求すること。

ホ．資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら、資金の貸付け等を内容とする契約の締結の媒介を行うこと。

ヘ．資金需要者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が存在する場合に、当該支援者を通じて資金需要者等に契約内容を理解してもらう等の努力をすることなく、単に障害があることを理由として資金の貸付け等を内容とする契約の締結の媒介を拒否すること。

ト．資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。

ａ．資金需要者等に一方的に不利となる資金の貸付け等を内容とする契約の締結を強要すること。

ｂ．今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。

ｃ．資金の貸付け等を内容とする契約締結の媒介と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。

チ．確定判決において消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第８条から第 10 条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センタ

一又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む資金の貸付け等を内容とする契約（消費者契約に限る。）の締結の媒介を行うこと。

（３）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された貸金業貸付媒介業者の業務に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅷ－１－２　契約に係る説明態勢

資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明態勢に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。その際、貸金業貸付媒介業者と貸金業者との間における顧客に対する情報の提供及び説明に関する役割分担を適切に踏まえ、機械的・画一的な取扱いとならないよう配慮するものとする。

（１）主な着眼点

①　法令等を踏まえた社内規則等の整備

資金需要者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえた説明態勢に関し、具体的かつ客観的な基準を定めた社内規則等を整備し、役職員が社内規則等に基づき適正な資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明を行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

また、資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明を行った際の状況に係る記録の方法を定めるなど、事後検証が可能となる措置が講じられているか。

（注）「資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明」とは、資金の貸付け等を内容とする契約の締結の勧誘時、資金の貸付け等を内容とする契約の締結の手続時等、取引関係の見直し時等における説明をいう。

②　法令等を踏まえた契約に係る説明等の対応を行う態勢の構築

社内規則等に則り、資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明が的確に実施されているか。例えば、以下の点に留意する。

イ．資金の貸付け等を内容とする契約の締結の勧誘時

ａ．資金需要者等に対する勧誘状況等について、事後に検証が可能な適切な方法により記録（勧誘者リスト（勧誘者リスト等、勧誘を行う基となった資料を含む。）を整備し、特に、被勧誘者から資金の貸付け等を内容とする契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受ける

ことを希望しない旨の意思を含む。）の表示の有無について、明確に記録されているか。

（注１）勧誘者リストの整備においては、Ⅲ－２－２（４）に記載した、信用情報の目的外利用に該当しないよう留意すること。

（注２）「勧誘」とは、電話や戸別訪問に限らず、電子メール、ダイレクトメールによるものを含む。

ｂ．資金需要者等に勧誘を行った際、再勧誘を希望しない旨の意思表示があった場合は、再勧誘を希望しない期間、商品の範囲について資金需要者等に確認し、適切に記録しているか。

なお、資金需要者等から、再勧誘を希望しない期間、商品の範囲について確認ができない場合には、勧誘を行った資金需要者等の属性や貸付商品の特性等に応じて再勧誘を希望しない期間等を個別に判断する必要があるが、一般的には、当該貸金業貸付媒介業者が行う一切の勧誘について、少なくとも概ね３ヶ月間、再勧誘を希望しないと推定されるものと考えられる。

ロ．資金の貸付け等を内容とする契約の締結の手続時等

ａ．資金の貸付け等を内容とする契約の締結の手続を行おうとする場合は、契約内容を口頭で十分に説明することになっているか。口頭で十分な説明ができない場合は、例えば顧客等（資金需要者である顧客又は保証人となろうとする者をいう。以下同じ。）からの電話による問合せ窓口の設置や説明内容のホームページへの掲載等の補完的手段が講じられているか。

貸金業貸付媒介業者がインターネット等の口頭での説明が困難である手段を通じて資金の貸付け等を内容とする契約の手続を行おうとする場合には、顧客等が貸金業貸付媒介業者のホームページ上に表示される説明事項を読み、その内容を理解した上で画面上のボタンをクリックする方法等で、顧客等が理解した旨を確認することにより、口頭による説明の代替措置が講じられているか。

ｂ．資金の貸付け等を内容とする契約締結の意思形成のために、資金需要者等の十分な理解を得ることを目的として必要な情報（商品又は取引の内容及びリスク等）を的確に提供することとし、特に以下の点に留意しているか。

・　貸金業貸付媒介業務の遂行に伴い保証人（貸金業者と顧客との間の資金の貸付け等を内容とする契約に係る保証契約の保証人をいう。以下Ⅷ－１－２において同じ。）となろうとする者に保証契約（貸金業者と顧客との間の資金の貸付け等を内容とする契約に係る保証契約をいう。以下Ⅷ－１－２において同じ。）に関する説明を行う場合には、当該保証契約の内容を十分に理解しうるよう説明を尽くす（例えば、保証契約の形式的な内容にとどまらず、保証人の法的効果とリスクについて、最良のシナリオだけでなく、最悪のシナリオ即ち実際に保証債務を履行せざるを得ない事態を想定した説明（注）を行う）とともに、保証人となろうとする者が、十分な時間的余裕を持ってあらかじめ保証契約の内容及びこれに伴う危険性について十分理解した上で契約を締結することが可能な態勢となっているか。

（注）個別の契約内容に即し、相手方の理解力に応じた説明を行う必要があるが、例えば、

以下の点について十分な説明を行う必要がある。

* 　保証人は、主たる債務者が債務を履行できない場合には、債務不履行額に遅延損害金を付した額（特約により主たる債務者が一部の債務不履行により残債務の一括返済を行わなければならなくなる場合は当該金額）のうちその保証の範囲内の額を支払わなければならなくなるおそれがあること。

　また、貸金業貸付媒介業務の遂行に伴い経営に実質的に関与していない第三者が貸金業者と保証契約を締結する場合には、契約締結後、貸金業法の規定に基づき、主たる債務者の弁済状況について当該被保証債務の債権者である貸金業者が保存する帳簿により確認することができること。

* 　貸金業貸付媒介業務の遂行に伴い経営に実質的に関与していない第三者が貸金業者と根保証契約を締結する場合には、契約締結後、保証人の要請があれば、当該被保証債務の債権者である貸金業者から定期的又は必要に応じて随時、被保証債務の残高・返済状況について情報を提供すること。
* 　保証人は、保証債務を履行できない場合には、強制執行により、財産を差押えられるおそれがあること。
* 　連帯保証人は、民法（明治 29 年法律第 89 号）第 452 条に規定する催告の抗弁及び同法第 453 条に規定する検索の抗弁が主張できないことや分別の利益がないことなど、通常の保証人とは異なること。

（注）「分別の利益」とは、複数人の保証人が存在する場合、各保証人は債務額を全保証人に均分した部分（負担部分）についてのみ保証すれば足りるという性質をいう。

・　貸金業貸付媒介業務の遂行に伴い中小企業・小規模事業者等の経営者等（以下「経営者等」という。）が貸金業者との間で保証契約を締結する場合、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、以下の点について、主債務者と保証人に対して丁寧かつ具体的に説明を行うこととしているか（貸金業者向けの総合的な監督指針Ⅱ－２－１３－３（２）参照）。

（ｉ）保証契約の必要性

（ⅱ）原則として、保証履行時の履行請求は、一律に保証金額全額に対して行うものではなく、保証履行時の保証人の資産状況等を勘案した上で、履行の範囲が定められること

（ⅲ）経営者保証の必要性が解消された場合には、保証契約の変更・解除等の見直しの可能性があること

・　貸金業貸付媒介業務の遂行に伴い貸金業者が物的担保を徴求する場合、物的担保を提供する者が当該担保契約の内容を十分に理解しうるよう説明を尽くす（例えば、物的担保権が行使されうる場合等、物上保証の法的効果とリスクについて説明を行い、特に、物的担保契約の形式的な内容にとどまらず、最良のシナリオだけでなく、最悪のシナリオ即ち実際に物的担保権が行使されうる事態を想定した説明を行う）など、物的担保契約の内容を

十分理解した上で契約を締結することとなっているか。

・　いわゆる「おまとめローン」を目的とする契約の手続を行おうとする場合は、資金需要者等に対し、完全施行前の貸金業法第 43 条第１項のみなし弁済の適用に関する説明を行うとともに、必要に応じ、貸金業協会や消費生活センターなど適切な相談窓口を紹介しているか。

ハ．取引関係の見直し時等

ａ．準用貸金業法第 17 条第１項から第５項に規定する「重要なものとして内閣府令で定めるもの」を変更する場合その他債務者等にとって不利となる契約の見直しを行う場合

資金の貸付け等を内容とする契約の変更箇所について説明を行うとともに、これまでの取引関係や、債務者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、債務者等の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。

ｂ．顧客の要望を謝絶し資金の貸付け等を内容とする契約に至らない場合

これまでの取引関係や、資金需要者等の知識、経験及び財産の状況に応じ可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか。

③　内部管理部門等による実効性確保のための措置

資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明に関して、定期的な内部管理部門における当該説明を行った際の状況に関する記録等の確認や担当者からのヒアリングの実施等及び内部監査に加え、必要に応じ、例えば、録音テープの確認や資金需要者等と直接面談等を行うことにより、資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明の実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、資金の貸付け等を内容とする契約に係る説明の実効性が確保されているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された貸金業貸付媒介業者の勧誘・説明態勢等に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅷ－１－３　利息、保証料等に係る制限等

貸金業貸付媒介業者は、利息制限法（昭和 29 年法律第 100 号）に規定する金額を超える利息の契約の締結の媒介やその受領、又はその支払を要求してはならない。

利息、保証料等に係る制限等に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

① 法令等を踏まえた社内規則等の整備

社内規則等において、法令及び認定金融サービス仲介業協会の自主規制規則等を踏まえ、利息、保証料等に係る制限等を具体的に定めているか。

② 法令等を踏まえた利息、保証料等の制限等に係る実施態勢の構築

イ．役職員が社内規則等に基づき、利息、保証料等の制限等に係る取扱いを適切に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

ロ．資金の貸付け等を内容とする契約の締結の媒介を行うとき、以下の点に留意して、契約内容の確認等を行う態勢の整備がなされているか。

ａ．準用貸金業法第 12 条の８第２項に規定する「みなし利息」についても利息に含めて資金の貸付け等を内容とする契約の締結の媒介を行っているか。

ｂ．準用貸金業法第 12 条の８第２項に規定する「契約の締結及び債務の弁済の費用」、金融サービス提供法施行令第 36 条に規定する「利息とみなされない費用」及び第 37 条に規定する「利用料」は、実費相当額（法令上の上限がある場合にはその範囲内）となっているか。

ｃ．債務履行担保措置に係る契約を、債務履行担保措置を業として営む者と締結することを資金等の貸付けを内容とする契約の条件とするものの締結の媒介を行う場合、当該債務履行担保措置の対価として支払われる金銭の額と利息を合算した金額が、利息制限法に規定する金額を超えないものとなっているか。

ｄ．同一の債権者による同一の債務者に対する追加的な資金の貸付け等を内容とする契約に係る媒介を行う場合の利率については、利息制限法の上限利率が、同法第５条に基づき、当該債権者の当該債務者に対する貸付残高に応じて変化することを踏まえたものとなっているか。

ｅ．保証業者と保証契約を締結しようとするときは、あらかじめ、当該保証契約を締結するまでに、当該保証業者への照会その他の方法により、当該保証業者と当該資金の貸付け等を内容とする契約に係る媒介契約の相手方又は相手方となろうとする者との間における保証料に係る契約の締結の有無及び当該保証料の額を確認しているか。

また、確認に関する記録を作成し、保存しているか。

ｆ．仲介業者等府令第 125 条に規定する保証料に係る契約を、保証業者との間で締結することを資金の貸付け等を内容とする契約に係る契約の締結の条件とするものの締結の媒介を行わない措置を講じているか。

ｇ．保証業者と根保証契約の締結の媒介を行う際に、当該根保証契約が仲介業者等府令第 126 条に規定するものであるときは、当該根保証契約の締結の媒介を行わない措置を講じているか。

ｈ．貸金業貸付媒介業者は、自らの媒介により締結された資金の貸付け等を内容とする契約の債務者から当該媒介の手数料を受領した場合において、当該資金の貸付け等を内容とする契約の更新（仲介業者等府令第 127 条の規定を含む。）があったときは、これに対する新たな手数料を受領し、又はその支払いの要求をしない措置を講じているか。

③　内部管理部門等による実効性確保のための措置

利息、保証料等に係る契約の締結の媒介に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、適正な利息、保証料等に係る契約の締結の媒介の実効性が確保されているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された貸金業貸付媒介業者の利息・保証料等に係る契約の締結の媒介に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

なお、準用貸金業法第 12 条の８第１項、第３項及び第４項の規定により、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（昭和 29 年法律第 195 号、以下「出資法」という。）の上限金利を下回る金利帯であっても、利息制限法の上限金利を上回る利息の契約の締結の媒介、受領又は支払の要求をした場合、行政処分の対象となることに留意する。

Ⅷ－１－４　媒介手数料に係る制限等

貸金業貸付媒介業者は、貸金業貸付媒介業務に関して受ける手数料、報酬その他の対価（以下Ⅷ－１－４において「手数料等」という。）に関して、出資法第４条に規定する金額を超える手数料等の契約をし、又はその受領をしてはならない。その際、貸金業貸付媒介業務に関して受ける手数料等を当該貸金業貸付媒介業者が行う他の業務に関する手数料等と合わせて受領する場合において、出資法の当該規制が潜脱されていないかに留意する。

その他、手数料等に係る制限等に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たってはⅧ－１－３を参照する。

Ⅷ－１－５　広告規制

広告規制に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

不適切な広告の防止など、広告の取扱いに関する規定を規定した社内規則等を定め、担当役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

（２）留意事項

① 準用貸金業法第 15 条第１項に規定する「貸付けの条件について広告をする」とは、準用貸金業法第 15 条第１項第２号、仲介業者等府令第 129 条第１項に掲げる事項（媒介手数料の計算の方法に限る。）又は貸付限度額、その他の貸付けの条件の具体的内容を１つでも表示した広告をすることをいう。

② 準用貸金業法第 15 条第２項に規定する「広告」とは、個別の具体的内容に応じて判断する必要があるが、ある事項を随時又は継続して広く宣伝するため、一般の人に知らせることをいい、例えば、次に掲げるものをいう。

イ．テレビコマーシャル

ロ．ラジオコマーシャル

ハ．新聞紙、雑誌その他の刊行物への掲載

ニ．看板、立て看板、はり紙、はり札等への表示

ホ．広告塔、広告板、建物その他の工作物等への表示

ヘ．チラシ、カタログ、パンフレット、リーフレット等の配布

ト．インターネット上の表示

③ 仲介業者等府令第 129 条第４項に規定する「多数の者に対して同様の内容で行う勧誘」とは、個別の具体的内容に応じて判断する必要があるが、特定の名あて人に対して、同様の内容のものを送付することをいい、例えば、次に掲げるものをいう。

イ．ダイレクトメール、チラシ、カタログ、パンフレット、リーフレット等の送付

ロ．電子メールの送信

④ 準用貸金業法第 16 条第２項第３号に規定する「借入れが容易であることを過度に強調することにより、資金需要者等の借入意欲をそそるような表示又は説明」に該当するかどうかは、個別具体的な事実関係に即して判断する必要があるが、例えば、次のような表示がある場合には、これに該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。

イ．貸付審査を全く行わずに貸付けが実行されるかのような表現

ロ．債務整理を行った者や破産免責を受けた者にも容易に貸付けを行う旨の表現

ハ．他社借入件数、借入金額について考慮しない貸付けを行う旨の表現

⑤ Ⅷ－３－２の規定により、認定金融サービス仲介業協会に加入しない貸金業貸付媒介業者から提出された広告に関する資料等については、認定金融サービス仲介業協会の自主規制規則を勘案した検証を行い、不適切な広告を確認した場合は、協会員との衡平性を確保しつつ、資金需要者等の利益の保護等の観点から速やかに適切な対応を行うものとする。

（３）監督手法

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された貸金業貸付媒介業者の広告等に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅷ－１－６　書面の交付義務

書面交付義務に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　資金需要者等に対する書面交付に関して規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

（注）「資金需要者等に対する書面交付」には、次の書面交付が含まれることに留意する。

・　準用貸金業法第 16 条の２第１項又は第２項に規定する契約締結前の書面を資金の貸付け等を内容とする契約に係る媒介契約の締結又は資金の貸付け等を内容とする契約の成立までに当該契約の相手方になろうとする者に交付すること。また、準用貸金業法第 16 条の２第３項に規定する契約締結前の書面を保証契約を締結するまでに当該保証契約の保証人となろうとする者に交付すること。

・　取引関係を見直すことにより、準用貸金業法第 17 条第１項から第５項に規定する「重要なものとして内閣府令で定めるもの」を変更した際は、準用貸金業法第 17 条に規定する書面を契約の相手方および保証人がいる場合には当該保証人に交付すること。

②　内部管理部門等において、社内規則等に基づき、適正な書面の交付が行われているか検証を行う態勢が整備されているか。

③　書面の記載内容は、資金需要者等にとって明確でわかり易い内容となっているか、また、記載内容について、必要に応じ見直す態勢が整備されているか。

極度方式基本契約に基づく個々の貸付けに係る準用貸金業法第 17 条書面の各記載事項については、契約書と同一文言での記載になっていない場合、必要な事項が明確かつわかり易く記載されているか。

④　一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面の交付に際しては、当該書面が交付される旨及び個別書面の記載事項が簡素化される旨を示した上で、あらかじめ書面又は電磁的方法により承諾を得ているか。なお、債務者等から電磁的方法により承諾を受けた場合

には、当該承諾を行った債務者等に対し、承諾を受けた旨を書面又はその他適切な方法により通知しているか。

また、債務者等から、当該書面での交付の承諾を撤回したい旨の意思表示があった場合、当該書面以外の方法による書面交付の適用開始の時期等について、適切な説明が行われているか。

⑤　書面の交付に代えて電磁的方法により提供する場合又は一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面を交付することについて承諾若しくは撤回の意思表示を受ける場合には、債務者等の承諾等があったことを記録しているか。

（２）留意事項

①　準用貸金業法第 16 条の２の契約締結前の書面として、申込書一体型のパンフレットを契約締結前の書面とすることを排除するものではないが、記載事項が法令の要件（貸付けの金額、貸付けの利率、極度額等）を満たす必要があることに留意する。

②　契約締結前の書面交付後、契約締結前に法令で定められた記載事項の内容に変更が生じた場合には、再度、当該契約の相手方となろうとする者に対し契約締結前の書面を交付する必要がある。

（３）監督手法

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された貸金業貸付媒介業者の書面交付に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅷ－１－７　帳簿の備付け等

帳簿の備付け等に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　帳簿の作成及び備付け等について規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

②　貸金業貸付媒介業務に係る媒介手数料の債務者以外の者（当該媒介手数料債権を対象とする保証契約の保証人を含む。）から返済金を受領した場合、当該返済者と債務者との関係や当該返済者が返済するに至った経緯等について、交渉経過の記録等に正確に記載され、担当者以外の第三者がその内容を容易に把握できる態勢が整備されているか。

③　内部管理部門においては、交渉経過の記録等の確認や担当者からのヒアリングの実施等に加え、必要に応じ、例えば、録音テープの確認や資金需要者等と直接面談等を行うことにより、正確な帳簿の作成及び保存が履行されるための態勢が整備されているか。

（注）仲介業者等府令第 139 条第５項第８号に規定する「交渉の経過の記録」とは、債権（貸金業貸付媒介業務に係る媒介手数料債権及び当該債権を被保証債権とする保証契約に基づく債権をいう。）の回収に関する記録、貸金業貸付媒介業務に係る媒介契約（媒介手数料債権を被保証債権とする保証契約を含む。）の条件の変更（当該条件の変更に至らなかったものを除く。）に関する記録等、貸金業貸付媒介業務に係る媒介契約（媒介手数料債権を被保証債権とする保証契約を含む。）の締結以降における当該契約に基づく債権に関する交渉の経過の記録であり、当該記載事項は以下の事項とする。

イ．交渉の相手方（債務者、保証人等の別）

ロ．交渉日時、場所及び手法（電話、訪問、電子メール及び書面発送等の別）

ハ．交渉担当者（同席者等を含む）

ニ．交渉内容（催告書等の書面の内容を含む）

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された貸金業貸付媒介業者の帳簿の備付け等に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅷ－１－８　帳簿の閲覧、謄写

帳簿の閲覧又は謄写に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　債務者等（貸金業貸付媒介業務に係る媒介手数料の債務者及び当該媒介手数料債権を対象とする保証契約の保証人をいう。以下Ⅷ－１－８において同じ。）又は債務者等であった者（以下「帳簿の閲覧等の請求者」という。）から帳簿の閲覧又は謄写を求められた際の対応について、帳簿の閲覧等の請求者が本人又は正当な委任を受けた代理人等であるか確認した上で、過度の負担を課すことなく迅速に帳簿の閲覧又は謄写に応じるよう社内規則等を定めているか。

なお、本人又は正当な委任を受けた代理人等であるかの確認及び閲覧又は謄写の方法に関し、正当な理由なく過度な負担を課す場合は、帳簿の閲覧又は謄写の拒否に該当するおそれがあることに留意する必要がある。

② 帳簿の閲覧又は謄写に必要な物的設備を確保し、閲覧又は謄写の方法等が帳簿の閲覧等の請求者にわかるようになっているか。また、帳簿の閲覧等の請求者から帳簿の閲覧又は謄写に関する問合せ等があった場合、迅速かつ適切に対応できる態勢となっているか。

③ インターネットなど、対面以外の方法で契約の締結の媒介を行う貸金業貸付媒介業者については、帳簿の閲覧等の請求者が遠隔地に居住するなど来店が困難である場合に際して、帳簿の複写請求や複写物の郵送請求に配慮しているか。

帳簿の複写や複写物の郵送に係る実費を徴収する場合、当該金額は適正かつ適切な金額となっているか。また、帳簿の閲覧又は謄写の請求者から当該実費の内容について説明を求められた場合、その内容を説明する態勢が整備されているか。

④ 内部管理部門において、社内規則等に基づき、帳簿の閲覧等の請求者に対し適切な帳簿閲覧又は謄写が行われているか検証する態勢が整備されているか。

（２）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された貸金業貸付媒介業者の帳簿の閲覧、謄写に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅷ－１－９　取立行為規制

取立行為に関する貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

① 債務者等（貸金業貸付媒介業務に係る媒介手数料の債務者及び当該媒介手数料債権を対象とする保証契約の保証人をいう。以下Ⅷ－１－９において同じ。）に対する取立て・督促については、客観的な基準及び手順等を規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

② 内部管理部門においては、交渉経過の記録等の確認や担当者からのヒアリングの実施等に加え、必要に応じ、例えば、録音テープの確認や資金需要者等と直接面談等を行うことにより、取立て・

督促の実態を把握し、検証を行うことができる態勢が整備されているか。

（２）留意事項

① 準用貸金業法第 21 条第１項各号の規定は、「人の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動」の例示であり、個々の取立て行為が同項に該当するかどうかは、個別の事実関係に即して判断する必要がある。当該規定に定める事例のほか、例えば、次のような事例は、「人の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動」に該当するおそれが大きい。

イ．反復継続して、電話をかけ、電報を送達し、電子メール若しくはファクシミリ装置等を用いて送信し又は債務者、保証人等の居宅を訪問すること。

ロ．保険金による債務の弁済を強要又は示唆すること。

② 準用貸金業法第 21 条第１項第１号、第３号及び第９号に規定する「正当な理由」とは、個別の事実関係に即して判断すべきものであるが、例えば、以下のようなものが該当する可能性が高い。

イ．準用貸金業法第 21 条第１項第１号

ａ．債務者等の自発的な承諾がある場合

ｂ．債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合

ロ．準用貸金業法第 21 条第１項第３号

ａ．債務者等の自発的な承諾がある場合。

ｂ．債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合。

ｃ．債務者等の連絡先が不明な場合に、債務者等の連絡先を確認することを目的として債務者等以外の者に電話連絡をする場合。なお、この場合においても、債務者等以外の者から電話連絡をしないよう求められたにも関わらず、さらに電話連絡をすることは「人の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動」に該当するおそれが大きい。

ハ．準用貸金業法第 21 条第１項第９号

ａ. 弁護士若しくは弁護士法人又は司法書士若しくは司法書士法人（以下「弁護士等」という。）からの承諾がある場合。

ｂ．弁護士等又は債務者等から弁護士等に対する委任が終了した旨の通知があった場合。

③ 準用貸金業法第 21 条第１項第２号に規定する「その申出が社会通念に照らし相当であると認められないことその他正当な理由」とは、個別の事実関係に即して判断すべきものであるが、例えば、以下のようなものが該当する可能性が高い。

イ．債務者等からの弁済や連絡についての具体的な期日の申し出がない場合。

ロ．直近において債務者等から弁済や連絡に関する申し出が履行されていない場合。

ハ．通常の返済約定を著しく逸脱した申出がなされた場合。

ニ．申出に係る返済猶予期間中に債務者等が申出内容に反して他社への弁済行為等を行った場合。

ホ．申出に係る返済猶予期間中に債務者等が支払停止、所在不明等となり、債務者等から弁済を受けることが困難であることが確実となった場合。

④ 準用貸金業法第 21 条第１項第５号は、債務者等に心理的圧迫を加えることにより弁済を強要

することを禁止する趣旨であり、債務者等から家族に知られないように要請を受けている場合以外においては、債務者等の自宅に電話をかけ家族がこれを受けた場合に貸金業貸付媒介業者であることを名乗り、郵送物の送付に当たり差出人として貸金業貸付媒介業者であることを示したとしても、直ちに該当するものではないことに留意することとする。

⑤ 準用貸金業法第21条第１項第６号に規定する「その他これに類する方法」とは、クレジットカードの使用により弁済することを要求すること等が該当すると考えられる。

⑥ 準用貸金業法第 21 条第１項第９号に規定する「司法書士若しくは司法書士法人」に委託した場合とは、司法書士法（昭和 25 年法律第 197 号）第３条第１項第６号及び第７号に規定する業務（簡裁訴訟代理関係業務）に関する権限を同法第３条第２項に規定する司法書士に委任した場合をいう。

⑦ 準用貸金業法第 21 条第２項に規定する支払を催告するための書面又はこれに代わる電磁的記録については、次によるものとする。

イ．準用貸金業法第21条第２項第１号に規定する「住所」及び「電話番号」については、それぞれ、当該債権を管理する部門又は営業所等に係るものを記載すること。

ロ．準用貸金業法第 21 条第２項第２号に規定する「当該書面又は電磁的記録を送付する者の氏名」については、当該債権を管理する部門又は営業所等において、当該債権を管理する者の氏名を記載すること。

（３）監督手法・対応

日常の監督事務や、事故等届出等を通じて把握された金融サービス仲介業者の取立行為に関する課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づく報告を求めることを通じて、貸金業貸付媒介業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められる場合には、金融サービス提供法第 37 条の規定に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、金融サービス提供法第 38 条第１項の規定に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。

Ⅷ－２　業務の透明性の確保

貸金業貸付媒介業者の業務方法の変更や事故等の発生等については、資金需要者等に対し重大な影響を与える可能性がある。貸金業貸付媒介業者は、資金需要者等の視点に立った正確かつ公正な情報を資金需要者等に迅速に伝達する必要があり、貸金業貸付媒介業者が業務の透明性を確保し、説明責任を果たすことは、ひいては貸金業貸付媒介業者の信頼性が高まることとなる。

このような観点から、貸金業貸付媒介業者の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

（１）主な着眼点

①　業務方法の変更（営業所等の閉鎖の決定等）や事故等の発生等において、資金需要者等の利益の保護に影響をもたらすと判断した場合の情報開示の方法等を規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

②　資金需要者等の利益の保護に影響をもたらす情報が迅速かつ適切に公表されているか。また、公表する情報は、資金需要者等に必要な情報がわかり易く表示され、また、資金需要者等からの問合せに対し十分な説明がなされるなど、適切に対応するための態勢が整備されているか。

（２）監督手法・対応

情報開示については、法令等で規定されているほかは、貸金業貸付媒介業者が自己責任原則に則り、経営判断に基づき行うものであり、上記着眼点の対応がなされていない場合においても、直ちに監督上の措置を講ずることはない。

しかしながら、資金需要者等の利益の保護の観点から、資金需要者等に不利益をもたらす可能性がある情報について、故意に情報開示を行っていない場合等については、業務の適切性の観点から検証することとする。

Ⅷ－３　諸手続（貸金業貸付媒介業務）

Ⅷ－３－１　登録の申請、届出書等の受理

Ⅷ－３－１－１　登録の要否

（１）登録の要否の判断基準等

登録の要否については、資金の貸付け又は手形の割引を内容とする契約の成立に向けた一連の行為における当該行為の位置付けを踏まえた上で総合的に判断する必要があり、一連の行為の一部のみを取り出して、直ちに登録が不要であると判断することは適切でないことに留意する。

（２）登録が必要である場合

例えば、以下の①から③のいずれか一つの行為でも業務として行う者は、原則として、金融サービス提供法第 12 条に規定する金融サービス仲介業の登録を受ける必要があることに留意する。

①　資金の貸付け又は手形の割引を内容とする契約の締結の勧誘

②　資金の貸付け又は手形の割引を内容とする契約の勧誘を目的とした商品説明

③　資金の貸付け又は手形の割引を内容とする契約の締結に向けた条件交渉

（３）登録が不要である場合

媒介に至らない行為を貸金業者から受託して行う場合には、金融サービス仲介業の登録を得る必要はない。

例えば、以下のイからニに掲げる行為の事務処理の一部のみを貸金業者から受託して行うに過ぎない者は、金融サービス仲介業の登録が不要である場合もあると考えられる。

イ．商品案内チラシ・パンフレット・契約申込書等の単なる配布又は交付若しくは提供

（注）このとき、貸金業者名やその連絡先等を伝えることは差し支えないが、配布又は交付若しくは提供する資料の記載方法等の説明をする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

また、比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて貸金業者から提供を受けた商品案内等のコンテンツを単にホームページ上に転載することは差し支えないが、加工したコンテンツを掲載したり、例えば、自らが推奨する商品のコンテンツを上位に表示されるようなデザインやアルゴリズムの仕組みを設けること等をしたりする場合には、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

ロ．契約申込書及びその添付書類等の受領・回収

（注）このとき、単なる契約申込書の受領・回収又は契約申込書の誤記・記載漏れ・必要資料の添付漏れの指摘を超えて、契約申込書の記載内容の確認等まで行う場合は、媒介に当たることがあり得ることに留意する。

ハ．住宅ローン等の説明会における一般的な住宅ローン商品等の仕組み・活用法等についての説明

ニ．勧誘行為をせず、単に顧客を貸金業者に紹介する業務

（注）上記「紹介」には、以下の行為を含む。

ａ．当該業者の店舗に、貸金業者が自らを紹介する宣伝媒体を据え置くこと又は掲示すること。

ｂ．当該業者と貸金業者の関係又は当該貸金業者の業務内容について説明を行うこと。

ｃ．貸金業者のサイトへの単なるリンクの設定のみを行い、資金の貸付を内容とする契約の締結に至る交渉や手続は当該貸金業者と顧客との間で行い、契約締結に当たり当該業者は関与をもたないこと。

Ⅷ－３－１－２　登録申請等に係る事務処理

金融サービス仲介業の登録の申請並びに変更及び登録簿の閲覧等の事務処理については、以下のとおり取り扱うものとする。

（１）登録申請書、届出書の受理

登録申請書及び変更の届出の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。

イ．資金需要者等に公的機関又は金融機関のごとき誤解を与え、取引の公正を害するおそれのある商号又は名称を使用していないこと。

ロ．２以上の商号又は名称を使用して、２以上の登録の申請をしていないこと。

（２）登録の申請の審査

①　健全かつ適切な業務運営を行うことに疑義がある場所を営業所等として記載することや、他人に成りすます又は他人の名義を借りて金融サービス仲介業登録を行うなど、登録行政庁を欺き金融サービス仲介業の登録を受けることは、虚偽記載又は不正な手段による登録となるため、特に、新規の登録申請に当たり、登録申請者（法人の役員を含む。）や重要な使用人を財務局に招聘してヒアリングを行い又は営業所等の現地調査を行うなど、不適切な登録申請を排除するよう努めるものとする。

②　金融サービス提供法第 15 条第１号タに規定する「金融サービス仲介業を適確に遂行するに足りる能力を有しない者」であるかどうかの審査に当たっては、登録申請書及び同添付書類をもとに、ヒアリング及び実地調査等により検証し、特に以下の点に留意するものとする。なお、Ⅲ－３－１－３（７）も参照する。

イ．申請者の社内規則等は認定金融サービス仲介業協会の自主規制規則と同等の社内規則等となっているか。

ロ．社内規則等並びにⅢ－１、Ⅲ－２及びⅧ－１に掲げる主な留意事項について、当該貸金業貸付媒介業者の規模・特性等からみて、適切に対応するための態勢が整備されているか。

特に、組織態勢の確認に当たっては、法令等遵守のための態勢を含め、相互牽制機能が有効に機能する内部管理部門の態勢（業容に応じて、内部監査態勢）が整備されているか。

ハ. 営業所等に個人情報の保管のための適切な設備、資金需要者等からの苦情対応及び帳簿の閲覧のための場所等が確保されるなど、当該貸金業貸付媒介業者の規模･特性等に応じて、金融サービス仲介業の健全かつ適切な業務運営を行うための必要かつ十分な設備が整っているか。

ニ. 申請者が法人（人格のない社団又は財団を含む。）の場合、法人の定款又は寄付行為等に法人の目的として金融サービス仲介業（貸金業貸付媒介業務に係るものに限る）を行うことが含まれているか。

ホ. 常務に従事する役員のうちに貸付けの業務に３年以上従事した経験を有する者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者があるか（申請者が個人である場合にあっては、申請者が貸付けの業務に３年以上従事した経験を有する者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者であるか。）。また、貸金業貸付媒介業務を行う営業所等ごとに貸付けの業務に１年以上従事した者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者が常勤の役員又は使用人として１人以上在籍しているか。

（注１）「常務に従事」しているかどうかは、貸金業貸付媒介業者の通常の業務執行の内容及び態様を基本的に把握できるだけの実態が認められるか否かで判断される。必ずしも「常勤」までは求められないが、例えば取締役会の開催日だけ出勤している程度では常務に従事しているということはできない。

（注２）「常勤」については、貸金業貸付媒介業者の営業時間内にその営業所等に常時駐在することまでは求められないものの、当該貸金業貸付媒介業者の営業の実態及び社会通念に照らし、相応の勤務実態が必要である。

（注３）常務に従事する役員のうちに貸付けの業務に３年以上従事した経験を有する者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者であることを審査するに当たっては、必要に応じて、３年以上従事した経験があること又はこれと同等以上の能力を有することを客観的に明らかにできる資料等の提出を受け、検証するものとする。

③　申請者がパチンコその他設備を設けて客の射幸心をそそるおそれのある遊技をさせる営業を兼業している場合は、以下の適切な措置が講じられているか。

イ. 兼業する業務を行う当該営業所の同一敷地内に金融サービス仲介業の店舗を設置していないこと。

ロ. 兼業する業務を行う当該営業所の利用者を対象とした貸付けの勧誘又は広告を行わないこと。

④　登録申請時において認定金融サービス仲介業協会に加入する予定がない者に対しては、以下の事項を通知して周知するとともに適切な対応を求めることとする。

イ. 協会規則を考慮した社内規則等が整備されている必要があること。

ロ. 協会規則に改正等があった場合には、それに応じて直ちに社内規則の見直しを行う必要があ

ること。

Ⅷ－３－２　非協会員に対する広告の写し等の徴収

非協会員に対しては、金融サービス提供法第 35 条第１項の規定に基づき、各年の四半期ごとに、前四半期に出稿した広告等（Ⅷ－１－５（２）②の「広告」及び③の「勧誘」をいう。）の写し又はその内容がわかるものを遅滞なく徴収するものとする。

（別紙１）

立入検査の基本的手続

本基本手続は、モニタリングの過程において、金融庁及び金融庁長官から委任を受けて財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）が実施する法令に基づく立入検査（以下、「立入検査」という。）に係る基本的な手続を示したものである。

立入検査は、モニタリングを実施する上での一手段である。他方で、立入検査は被検査金融機関（立入検査を受検する預金取扱等金融機関、保険会社等の金融機関をいう。以下同じ。）に大きな負担等をもたらすおそれがあり、被検査金融機関の理解と協力があって実施できるものである。

そのため、検査官及び被検査金融機関双方が、立入検査の実施手続を理解し、適正なプロセスに則って、円滑かつ効果的な立入検査を実施することが重要である。

したがって、本基本手続について被検査金融機関に説明するとともに、規定外の取扱いを行う際には、随時、被検査金融機関へ説明する等の配慮が必要である。

上記を踏まえ、立入検査は、原則として、以下の手続に基づき実施する。

１．立入検査開始前

（１）予告

立入検査の効率性の観点から、原則として、被検査金融機関に対して立入開始前に予告を行う。

ただし、実効性のある実態把握の確保の観点から、必要と認める場合には、無予告で立入検査を実施することができる。

（２）予告から立入検査開始までの期間

予告を行う場合、検査通知書の交付等により被検査金融機関に通知する。

その後、被検査金融機関と調整の上、検査班及び被検査金融機関双方の準備が可能となる立入開始予定日を別途連絡するとともに、立入検査開始までに立入を行う検査官名を伝達する（検査途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

なお、当該通知後、自然災害の発生等やむを得ない事情により、検査の実施が困難になったと認められ、立入開始を変更又は中止する場合には、速やかに被検査金融機関に連絡する。

（３）事前に資料等を求める際の留意事項

主任検査官は、予告後、立入開始前に、被検査金融機関に対して、事前に求める資料等の記載内容等を説明し、提出期限等を示して資料等を求める。事前に資料等を求めるに当たっては、以下に定める点に十分留意するとともに、日常的なモニタリング等で徴求した資料等の活用に努め、当該事前に求める資

料等は必要なものに限定する。

① 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用する。

② 提出を求める資料等については、主任検査官が、予め、口頭又は書面により提示するが、これを踏まえ被検査金融機関より提出される資料等は、必要とする記載内容等を満たす限り受領する。

③ 検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による資料等の提出、検査会場における資料等の備え置き等の対応を認める。

④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

（４）被検査金融機関に対する重要事項の事前説明等

主任検査官は、立入開始前に（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、以下の対応を行う。なお、その際、必要に応じて、被検査金融機関の承諾を得て、被検査金融機関の施設内で説明等を行うことができる。

① 被検査金融機関に対して、別紙１－２に定める重要事項について説明を行い、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、代表権を有する役員より承諾を得る。

② 立入検査の円滑な実施の観点から、必要な庶務事項等について被検査金融機関と協議する。

③ 必要に応じて、被検査金融機関より、検証対象としている分野等について説明を受ける。

２．立入検査中

（１）検査命令書等の提示

主任検査官は、無予告で実施する立入検査の開始に際しては、被検査金融機関の役員その他の責任者に対して、検査命令書及び金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示して、立入検査を行う旨を告げなければならない。その際、立入を行う検査官名を伝達する（立入途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

また、予告・無予告を問わず、立入中、関係人の請求があったときには、金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示する。

（２）外部監査人（会計監査人）との意見交換

外部監査人（会計監査人）との意見交換は、主任検査官の判断又は外部監査人の要請に応じ、被検査金融機関及び外部監査人の同意を得た上で、以下の点に留意して実施する。

① 意見交換の実施に先立ち、当該意見交換の場における外部監査人と被検査金融機関との間での守秘義務が解除されていることを確認する。

② 意見交換に当たっては、被検査金融機関に対する外部監査の状況及び経営実態に関する外部監査人の認識等の確認や、検査班が把握した問題点、その判断根拠等を外部監査人に伝え、これらの点に関する見解を直接確認

するなど、両者で十分な意見交換を行う。

（３）資料等を求める際の留意事項

検査官は、被検査金融機関の業務の的確な実態把握及びその適切性の検証を行う観点から、主任検査官の承認の下で、随時、資料等を求めることができる。

なお、資料等を求めるに当たっては、被検査金融機関の負担への配慮や、効率的・効果的な立入検査の実施の観点から以下の点に留意する。

① 資料等の必要性や重複を十分検討の上、必要な限度とする。

② 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用するが、既存資料等以外の資料の提出を求める場合には、必要とする記載内容等を満たす限り、その様式を問わない。

③ 資料等の提出方法については、検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による提出、検査会場への備え置きによる提出等を認める。

④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

（４）検証

検査官は、立入中における検証に当たっては、以下の点に留意する。

① 被検査金融機関との間における対話が重要であることを十分に認識し、相手の説明及び意見をよく聞くとともに、当方の考え方を伝える場合には、監督指針のほか、分野別の「考え方と進め方」等を踏まえ、その根拠等も添えて説明しなければならない。

② 被検査金融機関に対して問題点の指摘や課題の共有を行い、それに対する被検査金融機関の認識の確認を行う場合は、認識の明確化を図るため、原則として書面を利用する。

③ 被検査金融機関のビジネスモデル等経営判断に関連する事項については、社外取締役等を含め、幅広い役職員と対話を行うなど、慎重な実態把握に努めるほか、当該事項について指摘や課題の共有を行う場合は、極めて慎重な判断が必要であることに留意する。

（５）実地調査

被検査金融機関の実態把握やその業務の適切性の検証を効果的に行うために、必要に応じて、検査官が、被検査金融機関の役職員が現に業務を行っている施設、資料保管場所等に直接赴き、原資料等を適宜抽出・閲覧等を行いつつ、業務運営について調査（以下、「実地調査」という。）を実施する。

実地調査の実施に当たっては、立入検査が被検査金融機関の協力の下、実施されることに留意し、被検査金融機関の物件を閲覧し、又は、提出を受ける際には、その承諾を得るとともに、以下の要領で行う。

① 実地調査は、立入検査の効果的な実施の観点から、検査上の必要性、事務量、前回検査結果等を勘案の上、予告を行うか又は無予告で行うかを判断する。予告する場合は、事前に対象場所や日程等を被検査金融機関に通知

する。

② 主任検査官は、実地調査の実施に当たっては、以下の点を検査官に周知徹底する。

イ．実地調査の実施が、極力、被検査金融機関の営業に支障が生じないように配慮する。

ロ．役職員のプライバシーに関する個人所有物など、業務に係る物件以外の物件について、閲覧を求めない。業務に係る物件かそれ以外の物件かの判断が困難な場合は、相手方の承諾を得た上で、その判断に必要な限度で確認を行い、判断する。

ハ．調査は複数の検査官をもって行うものとし、被検査金融機関の責任者等一人以上を立ち会わせる。

③ 実地調査の実施に当たっては、対象とする施設等に置かれている全ての業務に係る物件の中から、立入検査に必要な原資料等を適宜抽出した上で、閲覧を求める。

④ 上記③において閲覧を求めた原資料等を、実地調査を行う施設等以外に持ち出す等の場合には、管理簿などで適切に管理する。

（６）立入検査終了手続（エグジットミーティング）

主任検査官等（主任検査官又は検査担当課室という。以下同じ。）は、立入検査中の適宜の時期に、把握した事項や問題点・課題を整理し関係部局の幹部等に報告を行い、当局としての認識共有を図る。

その上で、主任検査官等は、立入終了に当たり、被検査金融機関の役員との間で以下の対応を行う。

① 上記（４）に即して行われた書面等を含め、被検査金融機関との間での対話の内容を確認する。

② 特に、立入の過程で把握した事実関係については、その内容に両者の間で認識の相違がないことの確認を十分行う。

③ また、主任検査官等は、立入を通じて把握した問題点・課題について伝達し、これに対する被検査金融機関の認識を聴取し、その時点での主任検査官等と被検査金融機関との間の認識の一致及び相違を確認する。なお、この確認に当たっては、原則として前述（４）②の書面を利用するなど、明確化を図る。

④ 立入検査における最終的な見解は、原則として検査結果通知等により示される旨を被検査金融機関に伝達するとともに、それまでの間に必要があれば再度立入検査を行う場合があることを説明する。

（注）立入検査は、検査実施日（予告を行う立入検査の場合は予告日、無予告で行う立入検査の場合は立入開始日）より開始し、原則、検査結果通知等をもって終了とする。なお、検査結果通知等を発出しない場合は、別途、主任検査官等より検査結果の伝達方法と立入検査の終了時期について被検査金融機関へ連絡する。

（７）立入検査の中断

以下の場合等においては、立入検査を中断することができる。

① 被検査金融機関側の作業に長期間を要したり、一旦帰庁し検証・分析するなど、立入中断が効率的な立入検査の実施の観点から適切と認められる場合

② 自然災害、大規模なシステムダウン等の重大な事由の発生により、立入検査の継続が困難であると認められる場合

（８）その他の留意事項

① 主任検査官は、立入中、被検査金融機関との間で、定期的に以下の点について、情報・意見交換を行う。

イ．立入検査の進捗状況

ロ．被検査金融機関の検査対応の状況

ハ．検査実施に関する要望事項

なお、主任検査官は、被検査金融機関の求めに応じ、立入終了を見込むことが可能な段階で、その立入終了見込みを示すことができる。

② 同一金融グループ内の複数の金融機関に対して同時期に立入検査を実施する場合や同一テーマについて複数の金融機関に対して横断的な立入検査を実施する場合には、各検査班は、相互に必要な連携を図るなど、立入検査の効率的・効果的な実施に努める。

③ 被検査金融機関からの申出による立入検査への第三者立会いについては、特段の事情があると主任検査官が判断する場合を除き、これを認めない。

④ 被検査金融機関の役職員等に対し、質問を行う場合又は資料等を求める場合には、原則として、被検査金融機関の就業時間内に行う。ただし、やむを得ず就業時間外に行う必要があると主任検査官が判断した場合であって、相手方の了解を得た場合は、この限りではない。

３．立入検査終了後

（１）検査結果通知書等の交付

主任検査官は、立入検査を通じ把握した事項、問題点・課題をとりまとめた検査報告書を作成する。

検査担当局長（財務局においては、財務局長、福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長）は、本報告書その他立入検査における検査内容を審査し、立入検査を通じ把握された事項、問題点・課題の軽重に応じて（意見申出に関する審理結果がある場合にはその結論等を十分に踏まえ）、検査結果通知書等を作成し、被検査金融機関に交付する。（なお、被検査金融機関を子会社とする金融持株会社がある場合には、必要に応じて当該持株会社に対して被検査金融機関の検査結果通知書（写）を交付する。）

その際、被検査金融機関に対して、検査結果通知書等の内容については後日、照会を行うことができる旨を説明する。

なお、検査結果通知書等の交付は、迅速な審査の上、立入終了後、出来る限り早期に行う。

なお、書面で通知するまでもない軽微な問題点・課題についてはエグジットミーティングでの「講評」にとどめ、ビジネスモデル等の継続的な対話を行っていく課題については「当局所見」又は「検査結果通知」、重要な問題点・課題については「検査結果通知」として書面を交付する。なお、通年で実施した立入検査の結果については、把握した事象の軽重により、「フィードバックレター」と「検査結果通知」を使い分ける。

（２）検査結果に基づくモニタリング

立入検査は金融モニタリングの一手法であることから、特に、検査官と継続的なモニタリングを担当する職員が異なる場合には、両者が十分に情報共有・連携しつつ、検査結果通知に基づく法令上のフォローアップを行う場合にとどまらず、立入検査を通じ把握された事項や問題点・課題に関して、継続的なモニタリングを実施する。

４．情報管理

（１）個別検査内容の不開示理由

検査官等職員が、外部から、個別の被検査金融機関に対する立入検査等の内容等（立入検査があった事実を含む。）について照会を受けた際は、原則として以下の理由から不開示とする。

① 被検査金融機関やその取引先の権利、競争上の地位やその正当な利益を害するおそれがある。

② 将来の検査一般において、正確な事実の把握を困難にするなど、検査の実効性を損ねるおそれがある。

③ 被検査金融機関に多大な影響を及ぼすのみならず、金融情勢全般に不測の影響を与えるおそれがあり、金融システム全体の安定性が確保されないおそれがある。

（２）立入検査等情報管理上の留意点

検査官等職員は、立入検査等に関する情報を、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律等の法令、一般的な行政文書の管理に関する規定等に即して、適切に管理する。その際、特に、以下の点に配慮する。

① 立入検査等の実施に当たって知り得た秘密を漏らしてはならない。

② 立入検査等に関する情報を検査・監督の目的以外には使用（ただし、法令上の正当行為に該当する際の使用を除く。）してはならない。

③ とりわけ、被検査金融機関の秘密事項及び顧客のプライバシー等に係る情報の取扱いについては、細心の注意を払う。

（３）主任文書管理者等による実態把握等

主任文書管理者等及び主任検査官は、各職員が上記の点を含め、適切に情報を管理しているかを把握し、必要に応じて、適切な措置を講ずる。

（注）主任文書管理者等とは、金融庁行政文書管理規則で定める主任文書管理者、文書管理者（財務局においては、財務局文書管理規則等で定める文書管理者）をいう。

（４）検査関係情報の取扱い

モニタリングの過程の情報は、当局からの質問、指摘、要請や金融機関の経営内容や対話の過程等を内容としており、適正に管理される必要がある。

その中でも特に、法令に基づく行政調査手続である立入検査に関する情報（以下「検査関係情報)」（注１）という。）は、当局の問題意識や金融機関や取引先の極めて機微な情報が含まれており、これが当局の関知しないところで、第三者へ開示された場合には、将来の立入検査において、正確な事実の把握や対話を困難にするなど、立入検査の実効性を損ねるおそれがあるほか、対象金融機関及び取引先の正当な利益等を害し、ひいては金融情勢全般に不測の影響を与え、金融システム全体の安定性が確保できなくなるおそれがある。

このため、主任検査官は、検査関係情報について、当局の事前の承諾なく、第三者（注２）には開示してはならない旨を説明し、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）この旨の承諾を得る。

（注１）ここでいう「検査関係情報」とは、検査結果通知等の当局より還元された立入検査の結果だけではなく、立入検査等（立入検査と同時に実施されたモニタリングを含む。）を実施した際の当局からの質問、指摘、要請や、当局からの指示で作成・提出した資料、その他当局と被検査金融機関の役職員等との間のやりとりの内容のほか立入検査があった事実等をいう。なお、当局に提出した資料であっても、立入検査とは無関係に金融機関において作成したものは含まれない

（注２）ここでいう「第三者」には、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある銀行法第２条に規定する銀行又は銀行持株会社、あるいは保険業法第２条に規定する保険会社又は保険持株会社は含まれない。

また、被検査金融機関が銀行又は保険会社の場合は、上記に加え、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある親会社及び海外本店等（外資系金融機関の場合）も「第三者」には含まれない。

ただし、上記の「第三者」に含まれない持株会社等は、事前に所定の様式の「承諾書」を当局に提出する必要がある。

なお、当該「承諾書」は、被検査金融機関の持株会社等が交代する等、経営管理体制等に変更が無い限り、再度の提出は要しない。

５．その他

（１）共管金融機関に対する取扱い

共管金融機関に対する検査権限を有する他の省庁、都道府県の検査実施部門、預金保険機構及び証券取引等監視委員会（以下「他省庁等」という。）と同時に検査を実施する際には、本基本手続の趣旨を踏まえつつ、他省庁等と協

議の上、別途の対応が可能である。

（２）証券取引等監視委員会との連携

被検査金融機関が、複数の業態の金融機関を含む金融関連グループに属している場合等においては、これらグループ全体の統合的なリスク管理の状況を的確かつ効率的に検証する観点等から、証券取引等監視委員会との間で、同時検査の実施も含め必要な連携を行う。

（３）日本銀行等との連携

立入検査等の実施に当たっては、日本銀行等が実施する考査等との間で、適切な連携の確保に十分考慮する。

（４）立入検査の実施に支障を及ぼす場合の対応

本基本手続において示した基本的な手続等は、被検査金融機関の理解と協力を前提として定められていることを十分に認識したうえで、なお適正な検査に著しく支障を及ぼす場合においては、役員等への改善を求めるなど、別途の対応が求められる。

（別紙１－２）

重要事項一覧

「立入検査の基本的手続（以下、「本基本手続」という。）」の「１．（４）①」に定める重要事項を以下のとおり定める。

１．基本的な説明事項

（１）立入検査の根拠（法令根拠、検査命令書等）

（２）立入開始日、検査官名簿、主な検証範囲（検査基準日も含む）

２．立入検査開始までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）調整する事項

（１）事前に提出を求める資料等の記載内容、提出期限、提出方法、資料作成に当たっての留意事項等

（２）円滑な立入検査を実施する観点から金融機関側に準備を要請する事項

（３）検査通知後における自然災害発生等の場合の対応

（４）被検査金融機関からの要望

（５）立入検査期間中の被検査金融機関との意思疎通の方法（本基本手続における「２．（３）（４）（５）並びに（８）の①、④」等を参照のこと）

３．立入検査における留意事項（役職員に周知を依頼する事項）

（１）本基本手続の内容

（２）検査関係情報、検査結果通知書等の内容の取扱い上の注意（本基本手続における「４．（４）」を参照のこと）

（３）立入検査状況の経営陣への的確な報告

（４）その他主任検査官が適切と判断する留意事項

４．各種制度に関する説明事項

外部監査人との意見交換（外部監査人の金融機関に対する守秘義務解除の合意に係る依頼を含む）

主たる兼業業務と預金等媒介業務との関係

○…預金等媒介業務として行えるもの

×…預金等媒介業務として行えないもの

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="5"></td><td colspan="8">金融サービス仲介業者の預金等媒介業務の内容</td></tr>
<tr><td rowspan="2">預金</td><td rowspan="2">為替取引</td><td colspan="6">資金の貸付け・手形の割引</td></tr>
<tr><td colspan="3">消費向け</td><td colspan="3">事業向け</td></tr>
<tr><td rowspan="2">媒介</td><td rowspan="2">媒介</td><td colspan="3">媒介</td><td colspan="3">媒介</td></tr>
<tr><td>預金等担保貸付</td><td>規格化された貸付商品で、かつ、貸付資金で購入する物件等を担保として行う貸付</td><td>左記以外の貸付</td><td>預金等担保貸付</td><td>規格化された貸付商品</td><td>左記以外の貸付</td></tr>
<tr><td colspan="2">金融サービス仲介業専業業者</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr>
<tr><td rowspan="3">金融サービス仲介業者の主たる兼業業務の内容</td><td>保険会社</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr>
<tr><td>一般事業者</td><td>○</td><td>○</td><td>○
（銀行が必要に応じ与信審査を実施する必要あり。）</td><td>○
（銀行が必要に応じ与信審査を実施する必要あり。）</td><td>○
（銀行が必要に応じ与信審査を実施する必要あり。）</td><td>○</td><td>○
（与信審査は×）
ただし、上限
1,000 万円</td><td>×</td></tr>
<tr><td>貸付等を主たる業務とする者
・貸金業者
・クレジット業者
・保証業者</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○
（与信審査は×）</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td><td>×</td></tr>
</table>

定義等　＊ 貸付資金で購入する物件等を担保として行う貸付…該当例：住宅ローン・自動車ローンなど。

＊ 規格化された貸付商品…資金需要者に関する財務情報の機械的処理のみにより、貸付けの可否及び貸付条件が設定されることがあらかじめ決められている貸付商品。

考え方　①金融サービス仲介業専業業者、保険会社については制限なし。

②預金、為替取引については制限なし。

③預金担保等貸付については制限なし。

④一般事業者が行う消費向け貸付については制限なし。ただし、必要に応じ銀行が与信審査を実施する必要あり。

⑤兼業業者（保険会社を除く）が事業向け貸付の媒介を行うことは原則不可。（預金等担保貸付のほか）一般事業者が行う規格化された貸付商品（上限 1,000 万円）の媒介（与信審査を除く）のみ可。

⑥貸付等を主たる兼業とする者が貸付の媒介を行うことは原則不可。（預金等担保貸付のほか）規格化された貸付商品で、かつ貸付資金で購入する物件等を担保として行う貸付の媒介（与信審査を除く）のみ可。